

ANS - Nº 34.388-9

LAVESARO



Unimed 
Belo Horizonte

Av. Francisco Sales, 1483
CEP: 30150-221
Belo Horizonte - MG
0800 30 30 03
www.unimedbh.com.br

**UNIMÉD-BH
RELATÓRIO DE GESTÃO
2007**

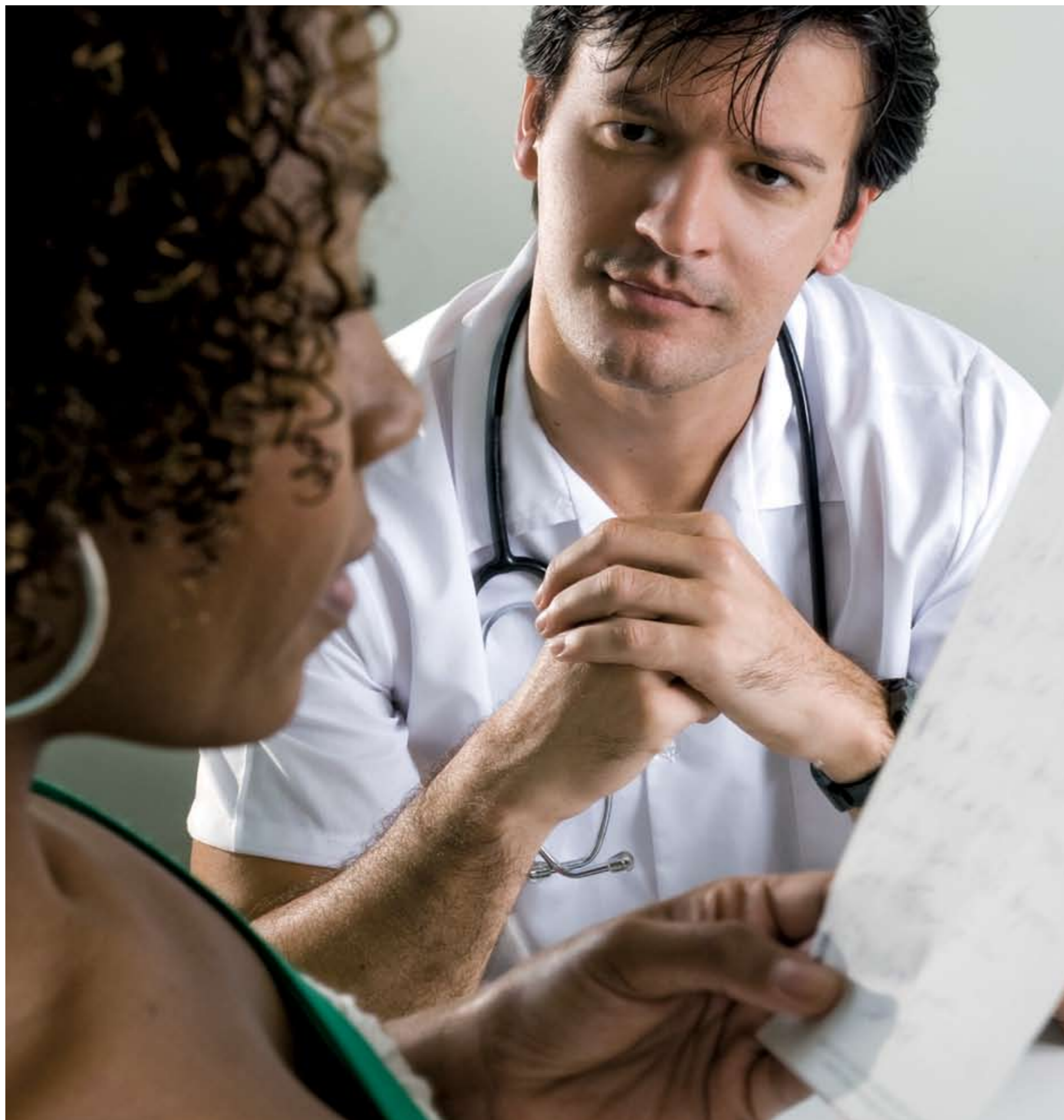


ÍNDICE

- 02 | Identidade organizacional
- 04 | Administração 2007
- 06 | Mensagem do Presidente
- 08 | Consolidação econômico-financeira
- 14 | Crescimento
- 22 | Participação dos médicos cooperados
- 32 | Inovação na atenção à saúde
- 36 | Serviços próprios
- 44 | Rede credenciada
- 48 | Responsabilidade social cooperativista
- 52 | Reconhecimento
- 56 | Futuro
- 60 | Galeria de fotos

Este relatório foi impresso
em papel 100% reciclado
(75% pré-consumo e 25% pós-consumo).

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL



NEGÓCIO

Soluções em saúde, entendidas como a organização de relacionamentos e competências para oferecer aos clientes ações integradas de assistência, prevenção de doenças e promoção da saúde, gerando satisfação e resultados para pessoas e empresas.

MISSÃO

Prover soluções em saúde, valorizar o trabalho médico e assegurar a satisfação dos clientes.

VISÃO

Ser referência como sistema sustentável de soluções em saúde até o ano de 2015.

CRENÇAS E VALORES

A Unimed-BH assume um compromisso permanente com os seguintes princípios:

- ética em todas as relações;
- respeito ao ser humano;
- promoção da saúde;
- atitude inovadora;
- busca da excelência;
- cooperativismo como filosofia e prática da equidade;
- desenvolvimento contínuo dos médicos cooperados;
- valorização dos colaboradores;
- cooperação com os prestadores de serviço;
- profissionalismo e transparência na gestão;
- responsabilidade social.

**DIRETORIA EXECUTIVA**

DIRETOR-PRESIDENTE
Helton Freitas

DIRETOR DE PROVIMENTO DE SAÚDE
Luiz Otávio Fernandes de Andrade

DIRETOR ADMINISTRATIVO-FINANCEIRO
Garibalde Morteza Júnior

DIRETOR COMERCIAL
Paulo Eugênio de Tarso Meira Borém

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Alvimar Afonso Barbosa
Carlos Henrique Diniz de Miranda
Edson Carlos Trombin
Fernando Luiz de Mendonça
Kleber Elias Tavares
Luiz Fernando Caetano Machado
Maria Helena Araújo Teixeira
Mário Lavorato da Rocha
Múcio Pereira Diniz
Paulo Pimenta de Figueiredo Filho
Roberto Veloso Gontijo

CONSELHO TÉCNICO

Adelanir Antônio Barroso
Amélia Maria Fernandes Pessôa
Clóvis Antônio Bacha
Ernane Avelar Fonseca
José Euclides Franco Ribeiro
Maria Aparecida Braga
Maria Luísa Viana
Orestes Miraglia Júnior
Ronaldo Gama Pacheco
Rubens Antônio Campos

CONSELHO FISCAL

MEMBROS EFETIVOS
Aroldo Gonçalves de Carvalho
Euler Silveira Vida
João Tadeu Leite dos Reis

MEMBROS SUPLENTE
Ajax Pinto Ferreira
Cleber de Souza Foureaux
Márcio Placedino Martins

MENSAGEM DO PRESIDENTE

Em 2005, a Unimed-BH elegeu a sustentabilidade como o valor essencial a dar sentido ao seu negócio e a ser permanentemente buscado pela gestão. Essa palavra, que ganhou uso corrente há exatas duas décadas, é portadora de uma noção de futuro que vai ao cerne da nossa identidade cooperativista: um futuro de solidariedade, que só se torna possível pelo crescimento com responsabilidade e desenvolvimento social, com transparência, participação e equidade.

Movidos por essa visão, alcançamos, em 2007, o melhor e mais expressivo conjunto de resultados organizacionais na história da Unimed-BH. Resultados que, na dimensão do presente, consolidam a posição da Cooperativa, de liderança e referência no cenário da saúde suplementar brasileira, asseguram a rentabilidade do patrimônio coletivo dos médicos cooperados, fortalecem a confiabilidade com os clientes, o mercado e nossos parceiros de negócio, mas sobretudo nos capacitam a um futuro sustentável.

Em dez anos, a Unimed-BH mais que dobrou o tamanho de sua carteira. Chegamos a 2008 além da marca dos 700 mil clientes, o que significa, dada a natureza do nosso negócio, fazermos parte de 700 mil histórias de vida, na saúde e na doença. Além disso, o ritmo de crescimento registrado em 2007, que pode ser atribuído integralmente ao mercado corporativo, equivale ao dobro da média de expansão anual da carteira na última década.

Reflexo do extraordinário desempenho comercial, o crescimento consistente levou a Unimed-BH a registrar a maior receita operacional de sua história. Alinhado ao volume de ativos e a uma gestão estratégica e preservadora dos recursos que pertencem aos cooperados, esse dado permitiu à Cooperativa constituir todas as provisões e as garantias financeiras que, neste momento, são exigidas das operadoras pela Agência Nacional de Saúde Suplementar.

Ainda, a Unimed-BH anunciou, em 2007, o maior conjunto de investimentos em seus 37 anos, com a entrega do seu primeiro Centro de Promoção da Saúde em março, o início das obras do Hospital Unimed e da Unidade Contagem. Não obstante todos esses movimentos, a Cooperativa também está destinando diretamente a seus médicos cooperados, na forma de sobras distribuídas e benefícios, o maior volume de resultados, da ordem de R\$ 96 milhões.

Estamos tratando, portanto, de crescimento e participação, os dois pilares em que ancoramos nossas propostas e ações de gestão. Se o primeiro é essencial ao sucesso de qualquer empreendimento, a participação dos cooperados é a própria condição de existência de uma organização cooperativista. Nesse sentido, à medida que o crescimento no mercado tem tornado a Unimed-BH cada vez mais relevante na vida

profissional e econômica de seus cooperados, preservando suas condições de trabalho, temos também ampliado os mecanismos de transparência e participação do cooperado na gestão da Cooperativa — desde o estímulo à sua adesão a eventos e programas internos até a criação do Conselho Social, uma instância consultiva, de reflexão e crítica das nossas políticas, constituída pelo voto, este que é a mais genuína expressão da opinião e do poder do cooperado.

Outra dimensão em que avançamos na busca por sustentabilidade está no modelo de negócio. A diretriz de inovar, ofertando uma atenção ativa à saúde dos clientes, tornou-se compromisso público, anunciado ao mercado na forma de um novo posicionamento de comunicação: “Saúde Sempre”. E, ainda mais importante, tornou-se um diferencial tangível dos nossos produtos, por meio de um conjunto de abordagens à saúde do cliente cada vez mais amplo e sofisticado, sem perder de vista a qualificação e a regulação positiva dos serviços.

Nesse campo, os investimentos na organização da rede de serviços próprios e no desenvolvimento da rede credenciada atuam como estratégias complementares. O que pretendemos é assegurar aos clientes o melhor arranjo de competências para atender às suas necessidades de maneira integral e integrada, com os melhores resultados. Afinal, esse é o substrato da nossa missão, que concretiza o que entendemos por sustentabilidade e, efetivamente, tem o potencial de transformar vidas.

Este Relatório de Gestão, que tenho a satisfação de lhe apresentar, detalha o desempenho da Unimed-BH nessas diferentes dimensões da gestão em que atuamos para realizar nossa visão de futuro. As páginas a seguir não tratam apenas de números, embora exibam sempre cifras robustas. Elas tratam dos frutos de uma atitude inovadora, da busca constante por eficiência e competitividade, dos investimentos em relacionamentos duradouros e nas pessoas como razão da nossa atuação. Elas tratam de tudo o que é possível alcançar, quando se enxerga na marca Unimed não apenas uma vitoriosa bandeira de mercado, mas uma apaixonante bandeira de valores e ideais a realizar.

A todos os que compartilham conosco esta visão e contribuem, cotidianamente, para as conquistas aqui relatadas, o nosso agradecimento. Em especial, dedicamos este relatório à memória do Dr. Francisco Neves, fundador, ex-presidente e membro do Conselho Social da Unimed-BH, por sua vida dedicada ao cooperativismo.



Helton Freitas
DIRETOR-PRESIDENTE

CONSOLIDAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA



Com uma gestão eficiente, a Unimed-BH foi apontada como a melhor operadora de planos de saúde do País pelo *ranking* Melhores e Maiores 2007 da revista Exame. O reconhecimento do mercado reflete a posição de solidez e a qualidade dos serviços da Cooperativa, que no mesmo ano conquistou o registro definitivo na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Um dos principais requisitos para a atividade dos planos de saúde brasileiros, o registro da agência leva em conta a análise de informações administrativas, a formação de reservas financeiras que asseguram a operação, bem como a capacidade de prover a assistência contratada pelos clientes. Ele é também consequência da postura de transparência e cumprimento intransigente das regras do setor suplementar adotada pela Unimed-BH.

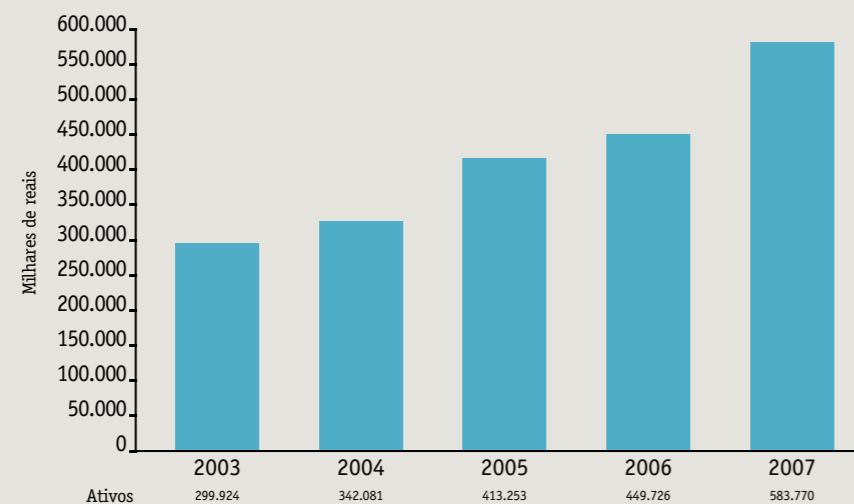
A sustentabilidade econômica da Cooperativa tem como base o volume de ativos e o aumento consistente da receita operacional bruta, que atingiu a marca de R\$ 1,23 bilhão em 2007. Foi a situação financeira sólida que permitiu à operadora constituir as provisões e os fundos determinados pela ANS e pela Lei 5.764/71, que regula a atuação das cooperativas brasileiras. Vale destacar que isso foi feito de forma gradual, sem comprometimento da estabilidade da operadora nem dos valores repassados aos médicos cooperados em forma de pagamento de produção e distribuição de sobras.

A eficiência da administração da Unimed-BH também beneficia os clientes, que têm a tranquilidade de poder contar com uma assistência médica de qualidade e, cada vez mais, com iniciativas de prevenção de doenças e promoção da saúde que impactam positivamente sua qualidade de vida. Essa atuação garante à Cooperativa o posto de maior operadora de planos de saúde fora do eixo Rio-São Paulo, com a nona maior carteira do País, e a liderança incontestável no mercado mineiro.

Somado a isso, o atendimento à saúde prestado por médicos altamente capacitados e pela maior e melhor rede credenciada do estado leva 87% dos clientes a se declararem muito satisfeitos ou satisfeitos com a Unimed-BH em pesquisa realizada pelo Instituto Datafolha - número que chega a 89% quando selecionados apenas aqueles ligados a contratos corporativos.

EVOLUÇÃO DOS ATIVOS (2003 a 2007)

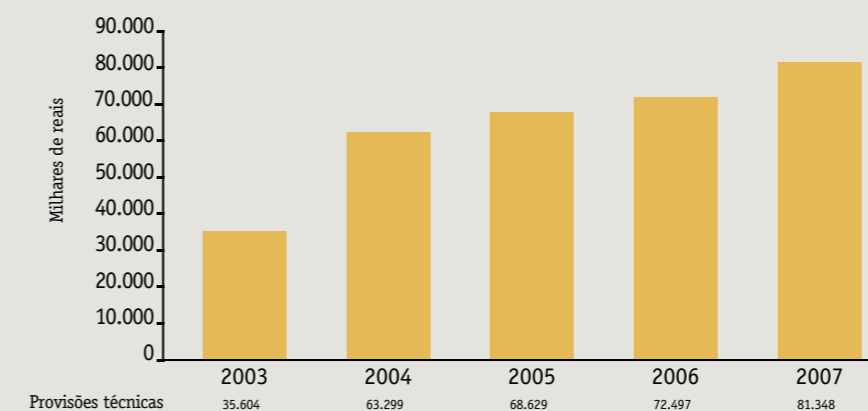
A celebrada solidez da Unimed-BH pode ser atribuída, entre outros aspectos, ao crescimento consistente dos ativos. Entre seus componentes, destacam-se os serviços próprios, as tecnologias de modernização e automação da Cooperativa e suas aplicações financeiras. Além de um importante patrimônio dos médicos cooperados, os ativos são a principal base da sustentabilidade da Unimed-BH.

**EVOLUÇÃO DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO (2003 a 2007)**

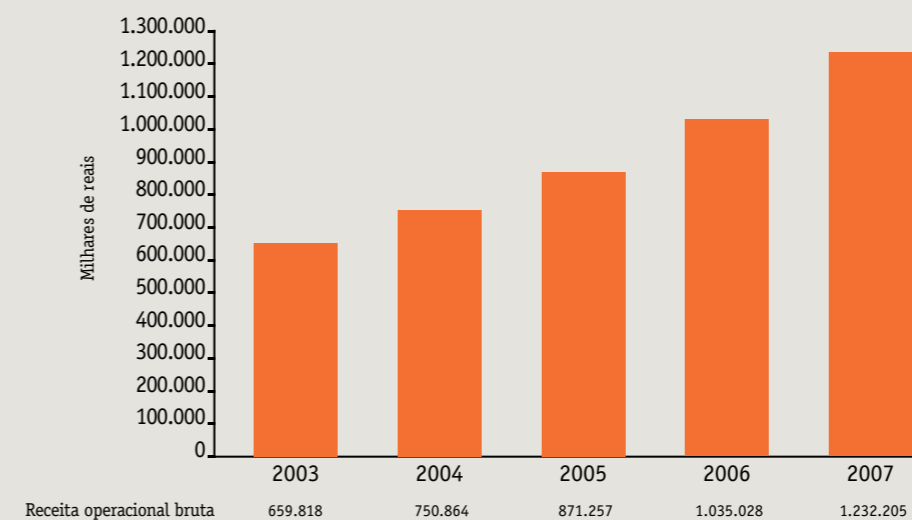
O patrimônio líquido da Unimed-BH, que inclui o capital social dos cooperados dentre outros componentes, mais que quadruplicou nos últimos cinco anos. Uma forma importante de retorno desse patrimônio aos cooperados será o Fundo de Pensão, criado pela Unimed-BH com recursos oriundos do Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social (Fates), que a Cooperativa forma por força de lei.

**EVOLUÇÃO DAS PROVISÕES TÉCNICAS (2003 a 2007)**

Em 2007, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) tornou obrigatória mais uma provisão técnica. Atualmente são três reservas, que têm como objetivo garantir a sustentabilidade da operadora e a oferta ininterrupta dos serviços contratados pelos clientes. A partir de 2001, a Unimed-BH optou por constituir essas reservas antes do prazo final estabelecido pela agência, de forma gradativa e sem grandes impactos nas finanças da Cooperativa. O acerto dessa decisão ficou claro em 2007, quando várias operadoras tiveram dificuldades ao se verem obrigadas a formar as provisões técnicas em curto espaço de tempo. Muitas delas ainda não conseguiram atender às exigências da ANS.

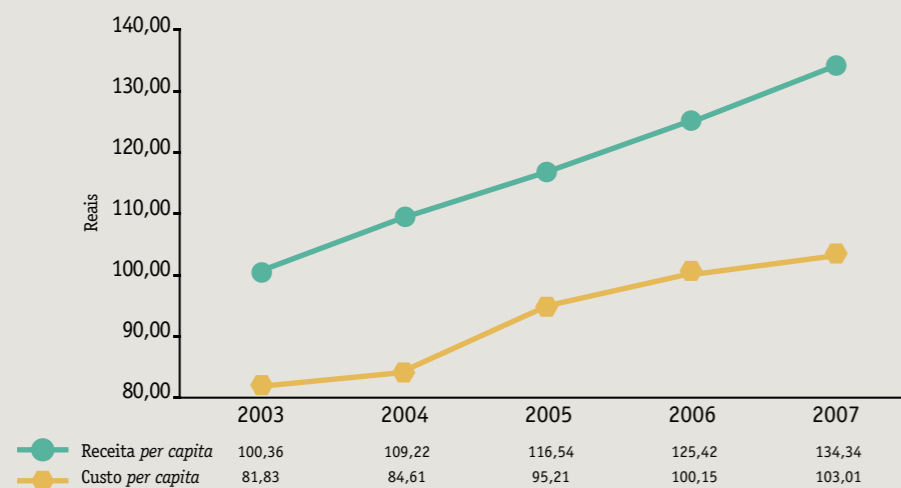
**EVOLUÇÃO DA RECEITA OPERACIONAL BRUTA (2003 a 2007)**

Com evolução de 19,1% em relação ao ano anterior, a Unimed-BH registrou aumento recorde da sua receita operacional bruta em 2007. Esse desempenho, que praticamente dobrou nos cinco anos retratados no gráfico, reforça a tendência de intenso crescimento que levou a Cooperativa, em 2006, a superar pela primeira vez a barreira de R\$ 1 bilhão de receita operacional. Com números como esse, a Unimed-BH tem consolidado cada vez mais a posição de líder em sua área de atuação, graças à excelência do atendimento oferecido pelos médicos cooperados e pela rede de serviços de saúde, que permitem a fidelização dos clientes e a atração contínua de novos contratantes, especialmente no mercado corporativo.



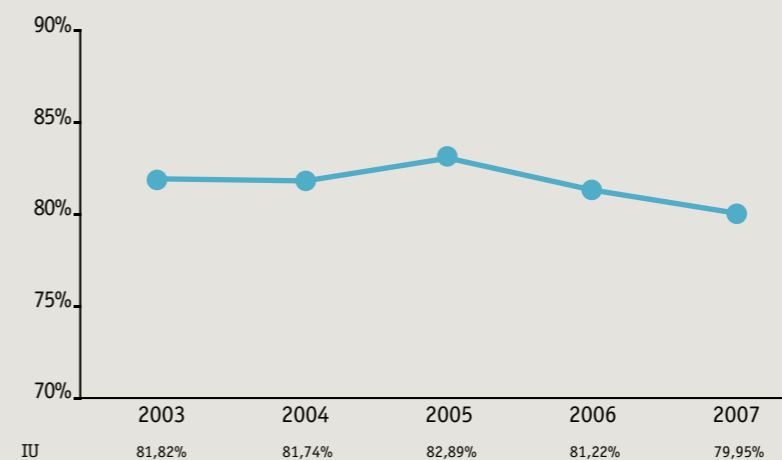
EVOLUÇÃO DA MÉDIA MENSAL DO CUSTO ASSISTENCIAL PER CAPITA E DA RECEITA PER CAPITA (2003 a 2007)

Ao promover o crescimento consistente da receita e atuar no controle do custo assistencial, a Unimed-BH tem obtido sucesso no esforço de reduzir o índice de utilização. Para desacelerar o aumento do custo médio mensal *per capita*, que em 2007 foi de 2,9%, a Cooperativa investiu na modernização dos processos de autorização e coleta; na qualificação da rede credenciada, estimulando a adoção das melhores práticas assistenciais; e no fortalecimento dos serviços próprios. Já no aspecto da receita, os destaques são uma política de vendas arrojada e a eficiência na gestão dos contratos. Iniciativas como essas permitiram à Unimed-BH reverter a tendência que, em 2005, aproximou as duas linhas do gráfico – indicando uma possível ameaça à sustentabilidade da organização no futuro.



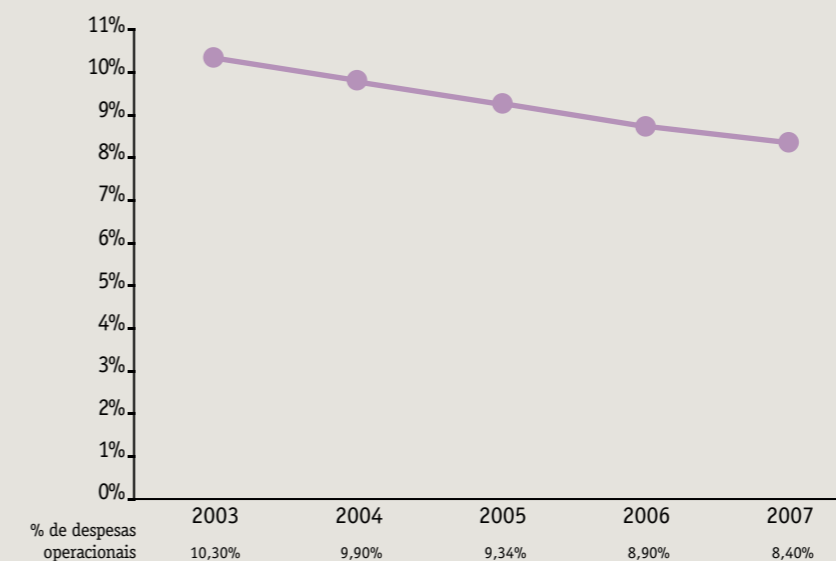
EVOLUÇÃO DO ÍNDICE DE UTILIZAÇÃO (2003 a 2007)

A Unimed-BH registrou uma pequena queda do índice de utilização (IU) em 2007, mantendo o movimento de redução do indicador, que reflete o percentual da receita gasto na atenção à saúde dos clientes. O principal motivo para essa desaceleração é o sucesso comercial da Cooperativa, que tem permitido o aumento do faturamento com a inclusão de novos clientes, principalmente em contratos empresariais. O controle do índice de utilização, no entanto, ainda precisa ser meta da Unimed-BH, visto que ele continua acima dos 75% recomendados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).



EVOLUÇÃO DO PERCENTUAL DAS DESPESAS OPERACIONAIS (NÃO-ASSISTENCIAIS) SOBRE A RECEITA OPERACIONAL (2003 a 2007)

Reconhecida no mercado por sua alta eficiência administrativa, a Unimed-BH conseguiu reduzir novamente o índice de despesa operacional, chegando a 8,4%, pouco mais de um terço da média das demais operadoras (22,6%, segundo dados da ANS). Essa eficiência levou o *ranking* Melhores e Maiores 2007, da revista Exame, a apontar a Unimed-BH como a operadora com a melhor relação de riqueza gerada por empregado. As despesas operacionais são compostas pelas despesas financeiras, tributárias e administrativas; pelas amortizações e depreciações; pelos pagamentos de salários e encargos sociais; e pelos investimentos em marketing e comercialização.



CRESCIMENTO



Depois de uma década de crescimento vigoroso e contínuo, a Unimed-BH se superou mais uma vez e registrou, em 2007, aumento de 14,3% na carteira - praticamente o dobro da média anual de 7,4% registrada entre 1997 e 2006. Líder absoluta em sua área de atuação, a Cooperativa superou o impressionante número de 700 mil clientes.

O vitorioso conceito Unimed Solução Empresa, criado em 2004 para consolidar a participação da Cooperativa no mercado corporativo, continua dando bons frutos à operadora, que tem hoje mais de 70% dos clientes em planos coletivos. Com participação majoritária de integrantes da população economicamente ativa, esses produtos contribuem para a sustentabilidade da operadora por incluírem clientes mais jovens na carteira.

Em 2007, a Cooperativa ampliou os esforços de vendas de planos para pequenas e médias empresas. A decisão foi estimulada por uma pesquisa do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Realizada em 2005, ela constatou que 92% das empresas do estado têm até dez empregados. Certa de que ainda pode crescer fortemente nesse segmento, a Cooperativa se mobilizou para conquistá-lo.

As campanhas publicitárias Unimed Solução Empresa ganharam linguagem mais direta, chamando as pequenas e médias empresas a conversar e informando que a Cooperativa tem condições especiais a oferecer. Entre os destaques apresentados por meio dos consultores de vendas, que buscam encontrar a melhor alternativa para a realidade de cada potencial cliente, estão flexibilidade nas negociações e aproveitamento de diversas carências.

Internamente, a Unimed-BH também promoveu mudanças que estimularam a priorização desse segmento econômico, valorizando o volume de contratos assinados e não apenas o número de vidas incluídas na carteira.

O resultado desse trabalho foi um aumento de 40% de contratos fechados em 2007 em relação ao ano anterior. A conquista é especialmente significativa quando consideramos que a Cooperativa está inserida em um mercado altamente competitivo e com limitação geográfica de atuação.

FIDELIZAÇÃO DOS CLIENTES É CHAVE PARA CRESCIMENTO

Conquistar novos clientes é condição necessária, mas não suficiente, para ampliar a presença de uma operadora no mercado de saúde suplementar. A fidelização daqueles já em carteira também é fundamental. Por isso, a oferta de serviços de qualidade e a satisfação dos clientes são prioridades na Unimed-BH, que tem investido pesadamente em relacionamento com esse público e também em tecnologias que aprimorem e agilizem os serviços prestados pela Cooperativa.

O Unidisk, serviço telefônico por meio do qual os clientes obtêm senhas para a realização de mais de 98% dos procedimentos que precisam ser previamente autorizados pela Unimed-BH, funciona 24 horas por dia. O serviço atendeu a 3,5 milhões de ligações no último ano.

Desde 2007, ele é utilizado também para marcação de consultas em serviços próprios da Cooperativa. A mudança do telefone 4004-4114 para o *call center* gratuito, efetivada em agosto, teve entre seus objetivos estimular os clientes a comunicar com antecedência quando não puderem comparecer à consulta marcada, possibilitando que o horário seja disponibilizado para outro paciente.

A Cooperativa consolidou ainda a utilização da tecnologia de mensagem de texto em celular (SMS – *Short Message System*) tanto para o envio de respostas a solicitações feitas pelo Unidisk quanto para a confirmação de consultas nos Núcleos de Atenção à Saúde e no Centro de Promoção da Saúde (CPS), contribuindo assim para a redução do absenteísmo de clientes nesses serviços.

CLIENTES CORPORATIVOS CONTAM COM SOLUÇÕES DE GESTÃO E AÇÕES DE SAÚDE ESPECÍFICAS PARA SEUS EMPREGADOS

Se a busca de clientes coletivos está no foco das atenções da equipe de vendas, o atendimento diferenciado dessa carteira também é fundamental para a Unimed-BH. Para tanto, tem colocado em prática o conceito de soluções em saúde, definido como Negócio da Cooperativa.

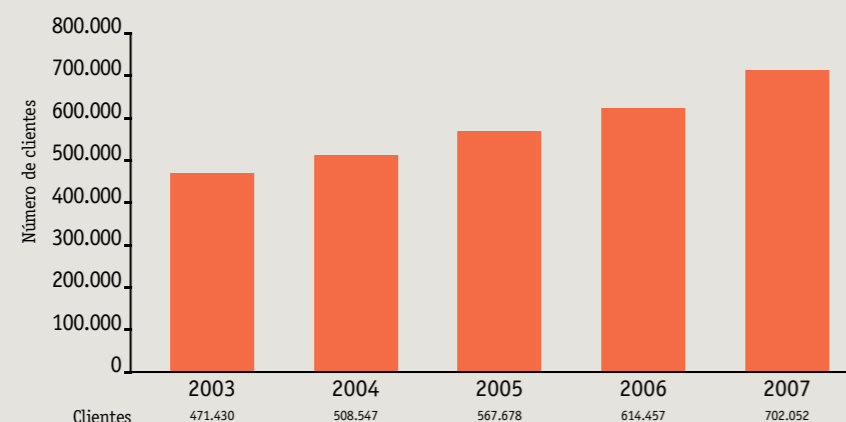
Um dos destaques do trabalho é a disponibilização de Relatórios Gerenciais, acessados pelas empresas no site da Cooperativa. Mais de 800 organizações já contam com o serviço, que contribui para a transparência no relacionamento entre a Unimed-BH e seus clientes e permite às empresas administrar melhor seus planos de saúde.

Os Relatórios Gerenciais apresentam desde a utilização dos planos até dados epidemiológicos da empresa. Para facilitar a interpretação, as informações são comparadas com a realidade de outras organizações (não identificadas nominalmente) de mesmo porte e características daquele cliente. Além disso, há o cuidado de não individualizar nenhuma informação, protegendo assim a privacidade dos empregados.

Outra iniciativa valorizada pelos clientes corporativos é a participação da Unimed-BH em eventos como as Semanas Internas de Proteção e Segurança no Trabalho (Sipats). Nessas ocasiões, a Cooperativa realiza palestras e ações de medição da pressão arterial e cálculo do Índice de Massa Corporal (IMC), entre outras, incentivando a adoção de hábitos de vida saudáveis. Só em 2007, foram realizadas 322 palestras, 81% a mais do que em 2006. Paralelamente, a Cooperativa promove iniciativas personalizadas para esses clientes, contribuindo para a melhora da saúde e da qualidade de vida dos funcionários e seus dependentes.

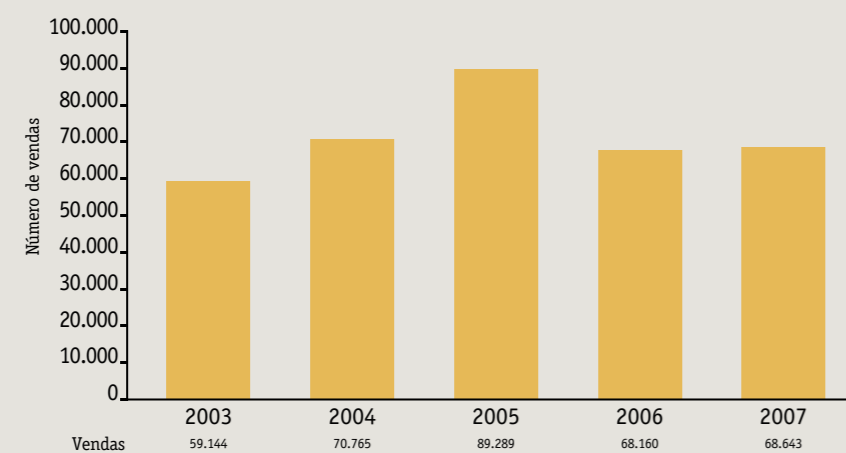
EVOLUÇÃO DA CARTEIRA DE CLIENTES (2003 a 2007)

Em 2007, a Unimed-BH registrou a maior ampliação da carteira em toda a sua história. A Cooperativa fechou o período com mais de 700 mil clientes – aumento de 14,3% em relação ao fim de 2006. Esse crescimento pode ser atribuído a uma política de comercialização clara e focada, que prioriza a oferta de soluções em saúde para empresas e demais clientes corporativos. Outro aspecto significativo é a qualidade do atendimento prestado pelos médicos cooperados e pela rede de serviços de saúde da Unimed-BH, que contribui fundamentalmente para a fidelização dos clientes.



EVOLUÇÃO DO VOLUME DE VENDAS (2003 a 2007)

Operando em um mercado de competitividade crescente e geograficamente limitado, a Unimed-BH conseguiu manter seu intenso ritmo de vendas em 2007. O contingente de quase 69 mil vidas conquistadas pela equipe de vendas em apenas um ano é superior à carteira total de mais de 90% das operadoras de planos de saúde registradas na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Esse trabalho - somado ao esforço da equipe corporativa, que permitiu a inclusão de 19 mil novas vidas em contratos já assinados, e à aquisição da carteira da Federação das Unimed de Minas Gerais, com 21 mil clientes - levou ao crescimento recorde da carteira da Cooperativa.



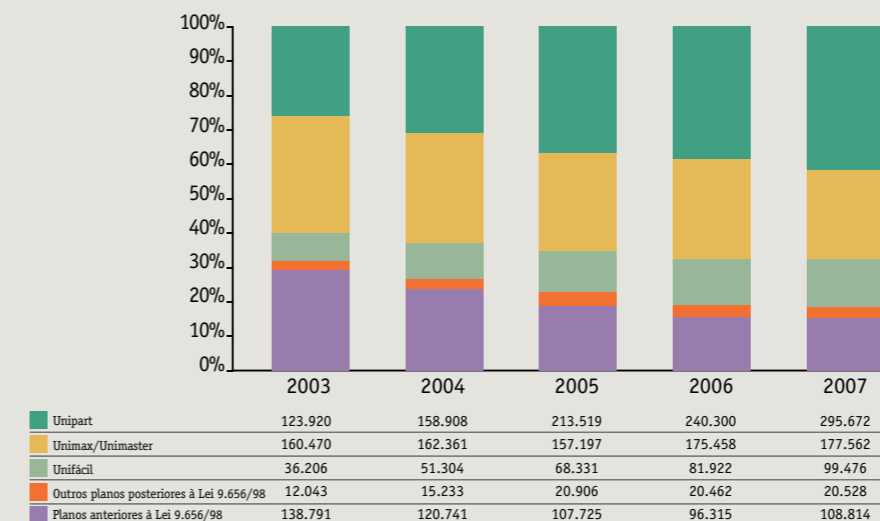
COMPORTAMENTO DA CARTEIRA DE CLIENTES POR TIPO DE CONTRATAÇÃO (2003 a 2007)

O destaque do crescimento da carteira da Unimed-BH ficou por conta dos planos corporativos, que hoje correspondem a 71,3% da sua carteira. Para atraí-los, a Unimed-BH tem investido no conceito de soluções em saúde. Ele envolve a implementação de programas de promoção da saúde e prevenção de doenças adaptados à realidade de cada organização com o objetivo de ampliar a qualidade de vida dos clientes e a satisfação das empresas e, ao mesmo tempo, contribuir para a sustentabilidade da própria Cooperativa.



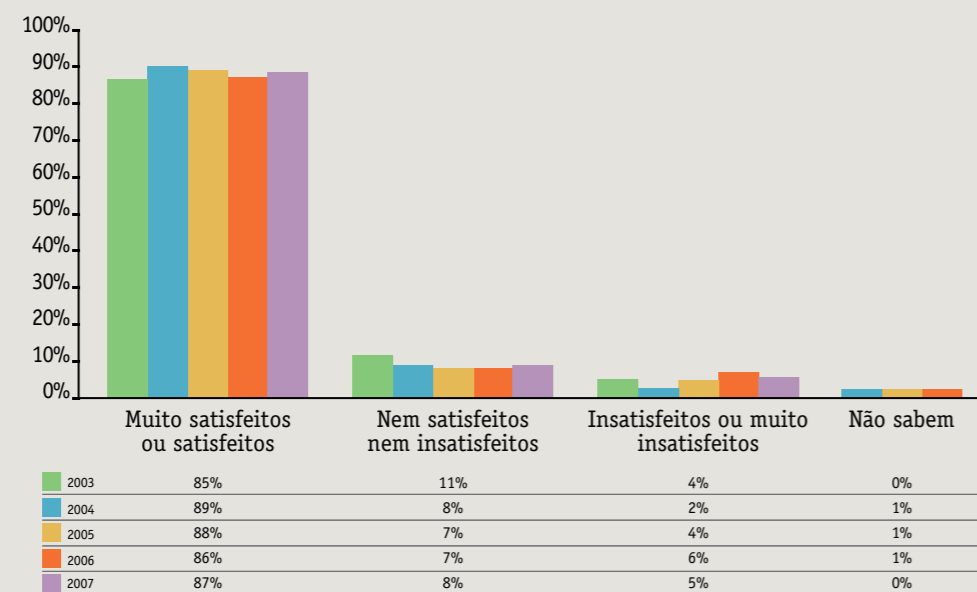
EVOLUÇÃO DA DISTRIBUIÇÃO DA CARTEIRA DE CLIENTES POR PRODUTO (2003 a 2007)

A Unimed-BH vem registrando, nos últimos anos, um crescimento expressivo nos produtos com co-participação, que hoje representam 52% da carteira total, somando-se os contratos Unipart e Unifácil co-participativo. A Cooperativa foi uma das pioneiras no lançamento desse tipo de produto, hoje uma clara tendência no mercado de planos de saúde. Outro movimento que chama atenção na carteira da Unimed-BH é a diminuição do volume de planos anteriores à Lei 9.656/98, que regulamentou o setor. A redução é uma boa notícia para a Cooperativa, que tem conseguido se manter à frente do mercado, com apenas 15% de planos não-regulamentados, contra uma média nacional de 32%, segundo a ANS.



SATISFAÇÃO GERAL DOS CLIENTES COM OS SERVIÇOS DA UNIMED-BH (2003 a 2007)

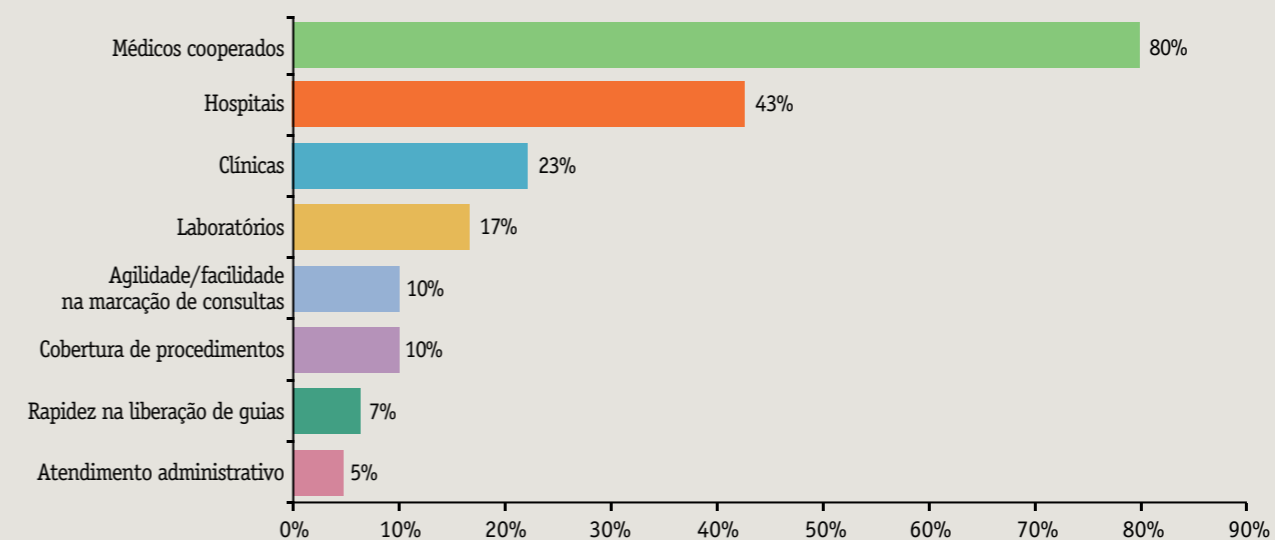
Em 2007, a Unimed-BH repetiu os altos índices de satisfação registrados nos últimos anos, com 87% de clientes declarando-se muito satisfeitos ou satisfeitos com a Cooperativa. Esse número indica a eficácia dos esforços da Unimed-BH para atender seus clientes cada dia melhor, antecipando-se a suas necessidades e oferecendo-lhes sempre soluções que contribuam para sua saúde e qualidade de vida.



Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS

RAZÕES PELAS QUAIS OS CLIENTES ESTÃO SATISFEITOS COM A UNIMED-BH* (2007)

Os médicos cooperados mantêm-se no topo da lista de motivos de satisfação dos clientes, vindo, em segundo lugar, os hospitais. Essa realidade reforça a constatação de que a excelência dos serviços de saúde oferecidos é o maior patrimônio da Cooperativa. Ela é a principal razão pela qual a Unimed-BH é líder absoluta em sua área de atuação e destaca-se entre as melhores e maiores operadoras de planos de saúde do País.



*Respostas espontâneas e múltiplas.

Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS

DONOS DE PADARIA:
VAMOS TOMAR
UM CAFÉ?



UNIMED
SOLUÇÃO
EMPRESA



Unimed
Belo Horizonte

DONOS DE RESTAURANTE:
VAMOS
ALMOÇAR
JUNTOS?



UNIMED
SOLUÇÃO
EMPRESA



Unimed
Belo Horizonte

PARTICIPAÇÃO DOS MÉDICOS COOPERADOS



Os médicos cooperados têm *status* prioritário na gestão da Unimed-BH e, em 2007, foram promovidos avanços tanto do ponto de vista do relacionamento quanto da ampliação de espaços para participação na vida da Cooperativa. Com o objetivo de estimular o envolvimento dos médicos nas principais discussões e decisões da Unimed-BH, o ano foi marcado pela criação do Conselho Social, do programa Participação Pontuada e do projeto Unimed 18:30.

De caráter consultivo, o Conselho Social foi constituído em setembro, após grande mobilização dos cooperados, que foram às urnas para eleger seus representantes diretos. Ao todo, 269 médicos se apresentaram como candidatos e 100 deles foram eleitos pelos colegas de especialidade para integrar o novo órgão social da Unimed-BH, formado ainda pelos 31 conselheiros de Administração, Técnicos e Fiscais, além dos quatro membros do Núcleo de Integração com Cooperados (Nicoop).

O Conselho Social foi inspirado na experiência do Grupo Cooperativo Mondragón, da Espanha, e contribuiu para modernizar a estrutura da Unimed-BH, ampliando a transparência e os níveis democráticos de gestão. Com essas características típicas do movimento cooperativista, que têm reflexos positivos na qualidade dos serviços, a Unimed-BH diferencia-se das demais operadoras e reforça sua competitividade no mercado de saúde suplementar.

O programa Participação Pontuada também mobilizou os cooperados. Ao longo do ano, eles acumularam pontos participando de Assembléias Gerais, cursos e outros eventos promovidos pela Unimed-BH; recebendo os proventos pelas cooperativas de crédito Credicom ou Unicred-BH (hoje reunidas em uma única instituição, o Sicoob Credicom); e doando parte do imposto de renda devido aos programas do Instituto Cidadania Unimed-BH.

Como contrapartida, os 90% mais pontuados tiveram as anuidades do Conselho Regional de Medicina, da Associação Médica de Minas Gerais e do Sindicato dos Médicos (contribuições sindical e social) pagas pela Cooperativa. Ao final, 4.064 médicos foram contemplados, com investimento de R\$ 3,6 milhões.

2007 foi marcado também pela realização das duas maiores assembleias da história da Unimed-BH. Um total de 1.352 médicos esteve presente na Assembleia Geral Ordinária (AGO) do mês de março e 2.107 na Assembleia Geral Extraordinária (AGE) de dezembro, número superior a 45% de todo o quadro social. O projeto Unimed 18:30, por sua vez, reuniu 784 médicos da Cooperativa com seus diretores em 21 encontros.

Um avanço significativo para os cooperados foi a recente criação da equipe de Analistas de Relacionamento, dividida por especialidades para que cada um possa conhecer melhor a realidade e assegurar a proximidade com os médicos atendidos. Mais do que simplesmente receber solicitações dos cooperados, esses profissionais buscam antecipar suas necessidades, mantendo um relacionamento proativo.

SELEÇÃO DE COOPERADOS É PREMIADA NO SISTEMA UNIMED

A Unimed-BH, que hoje é referência no mercado de saúde suplementar em vários aspectos, teve seu modelo de seleção pública de médicos premiado no painel Experiências de Sucesso da 37ª Convenção Nacional do Sistema Unimed. O processo seletivo é realizado anualmente com critérios rigorosos de profissionalismo e transparência, qualificando a entrada de cooperados e, conseqüentemente, os serviços prestados aos clientes.

Em 2007, 88 médicos foram aprovados. Eles começam a atender em abril de 2008, após passarem por um treinamento durante o qual serão apresentados aos processos e sistemas adotados pela operadora.

REMUNERAÇÃO VALORIZA RESULTADO DO TRABALHO MÉDICO

Ano de forte expansão da carteira da Cooperativa, 2007 coroou uma década extremamente vitoriosa para a operadora e trouxe mais benefícios para seus médicos. Em julho, o valor básico da consulta foi reajustado em 12%, passando para R\$ 37,60 e podendo chegar a R\$ 44,60 quando acrescido da bonificação.

Valorizando o trabalho e o resultado da atuação do médico, a Cooperativa promoveu ainda mudanças no modelo de remuneração, especialmente no atendimento de urgência e emergência, em Centros de Tratamento Intensivo e através dos Programas de Gerenciamento de Doenças Crônicas.

O aumento do volume de trabalho promovido pela entrada de novos clientes, bem como o movimento no sentido da adoção da Classificação Brasileira Hierarquizada de Procedimentos Médicos (CBHPM), também tem impactado favoravelmente o montante de recursos repassado aos médicos. No que diz respeito à CBHPM, já foram promovidas três etapas de reajustes nos valores dos procedimentos, limitados a 34% e seguindo modelo aprovado pela AGE de agosto de 2004. Sensível às necessidades de mudança, em 2007 a Unimed-BH iniciou a adaptação dos códigos da sua tabela aos da CBHPM. A nova versão do documento será adotada no primeiro semestre de 2008.

BONS RESULTADOS DA COOPERATIVA DISTRIBUÍDOS PARA COOPERADOS

Na AGE de dezembro de 2007, os médicos tiveram novamente retorno dos grandes números da operadora, dessa vez com antecipação de R\$ 20 milhões em distribuição de sobras, montante 11% acima do antecipado em 2006.

Ao longo do ano, foram também concluídos os estudos demandados pela Assembleia de dezembro de 2006 com o intuito de verificar a viabilidade de instituir um plano de previdência complementar para os médicos da Unimed-BH. Para fazer a avaliação e a formatação do Fundo de Pensão, a Cooperativa contratou a Mercer, consultoria líder no mercado internacional nesse tipo de investimento. O trabalho dos consultores envolveu estudos sobre as condições de mercado, a legislação setorial e de cooperativas e sobre o Estatuto Social da Unimed-BH. Aprovados os regulamentos, a implantação da previdência complementar dos cooperados se dará em 2008.

Essas e outras iniciativas da Unimed-BH reconhecem e valorizam os médicos que, além de serem donos da Cooperativa, são apontados como principal motivo da alta satisfação dos clientes com seus serviços, segundo pesquisa realizada anualmente pelo Instituto Datafolha.

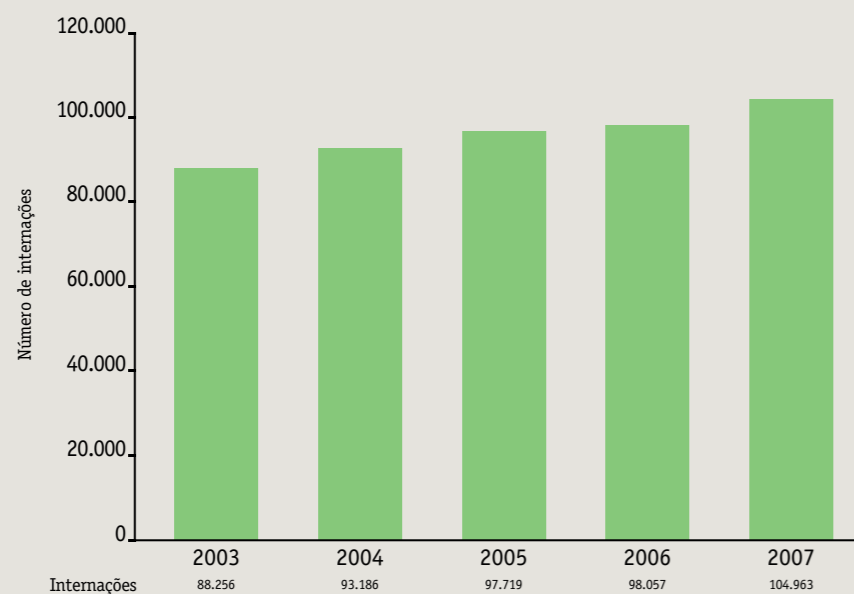


EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE CONSULTAS MÉDICAS (2003 a 2007)

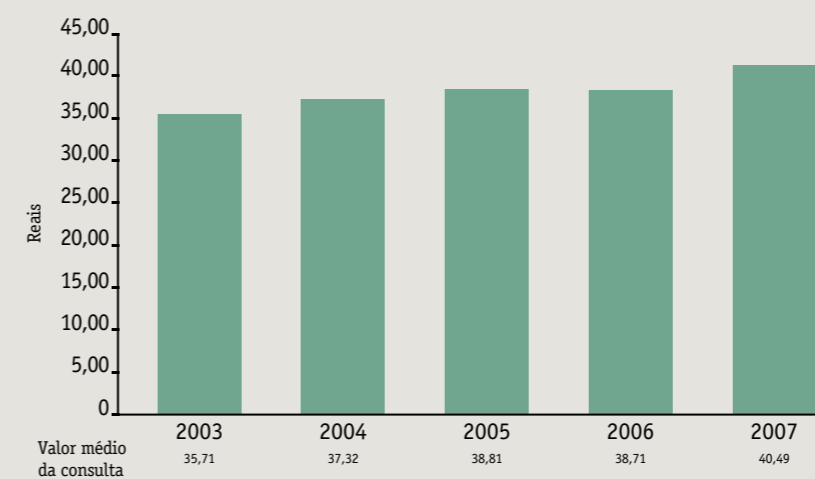
O crescimento expressivo da carteira da Unimed-BH beneficia os cooperados através do aumento da demanda por trabalho médico. Em 2007, o número de consultas foi superior em mais de 420 mil em relação a 2006. A Cooperativa destaca-se no mercado também pela invariável pontualidade no pagamento da produção médica, aspecto apresentado como principal motivo de satisfação dos médicos cooperados em pesquisa realizada pelo Instituto Datafolha.

**EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE INTERNAÇÕES (2003 a 2007)**

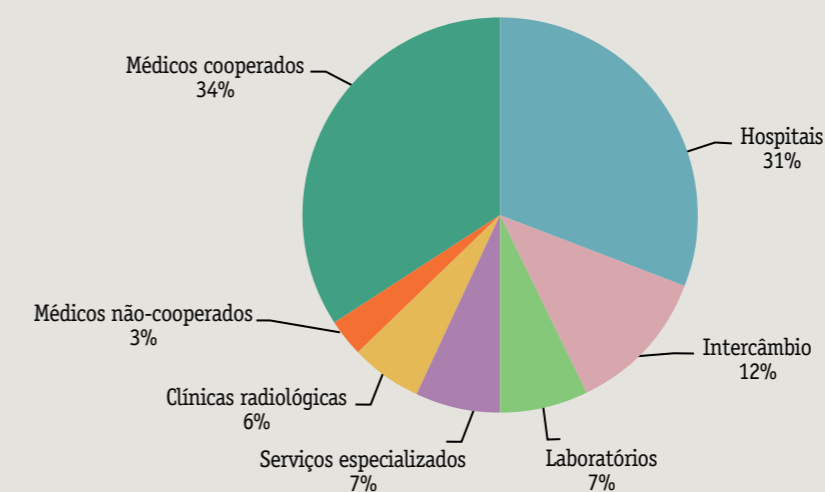
O alto volume de vendas impacta também o número de internações realizadas. Além de ampliar as oportunidades de trabalho para os cooperados, essa realidade faz da Cooperativa uma das principais parceiras da rede de serviços de saúde de sua área de atuação. O aumento do volume de internações, no entanto, tem sido inferior ao crescimento da carteira, fenômeno que pode ser explicado pelo predomínio de contratos empresariais – que trazem majoritariamente clientes mais jovens – e pelos resultados positivos dos programas de promoção da saúde e prevenção de doenças desenvolvidos pela Unimed-BH.

**EVOLUÇÃO DO VALOR MÉDIO PAGO AO COOPERADO PELA CONSULTA EM CONSULTÓRIO (2003 a 2007)**

O valor pago aos cooperados pela consulta em consultório tem crescido sistematicamente na Unimed-BH, graças a uma política de valorização do trabalho médico. Em julho de 2007, foi promovido um reajuste de 12% no valor básico da consulta. Outra iniciativa importante é a adoção da CBHPM, que vem sendo feita de forma gradual na Cooperativa. O impacto dessa evolução é ainda maior ao se considerar o aumento consistente do volume de trabalho médico disponibilizado anualmente pela Unimed-BH a seus cooperados.

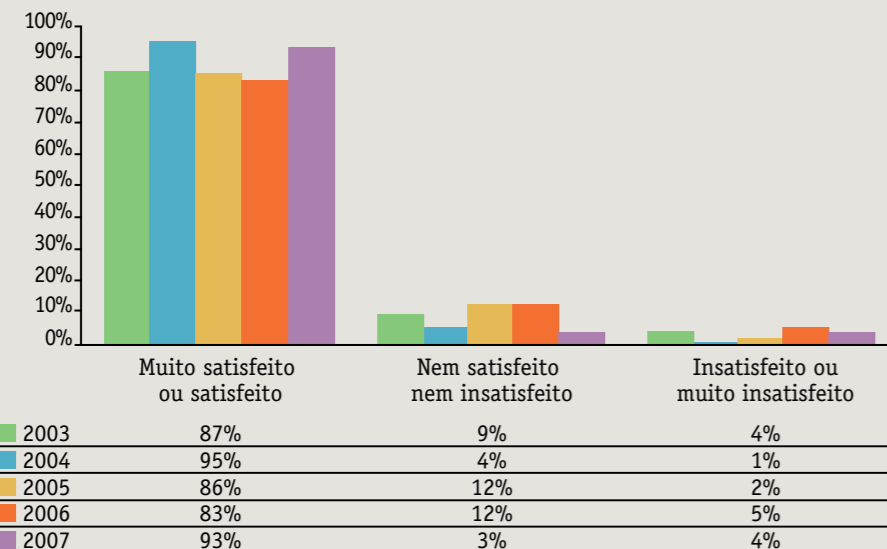
**DISTRIBUIÇÃO DO VALOR PAGO POR TIPO DE PRESTADOR (2007)**

Mantendo seu compromisso de atuar permanentemente em favor do cooperado, a Unimed-BH destina a maior parte de seus recursos a este público. Os médicos ficaram com mais de um terço dos valores pagos em 2007. Em segundo lugar, estão os hospitais, que receberam 31% do repasse total, índice que explicita a importância da parceria da Unimed-BH com esse segmento e do investimento contínuo na qualificação da rede assistencial.



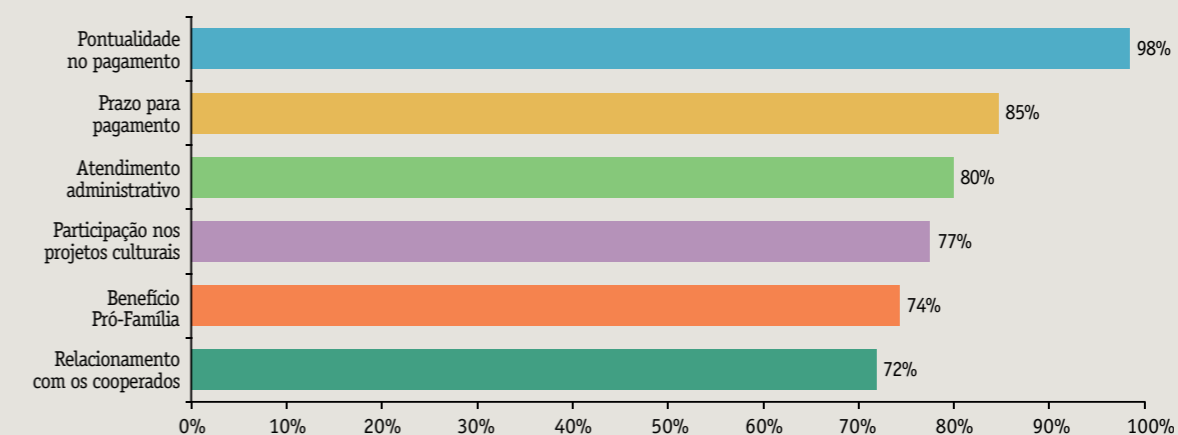
SATISFAÇÃO DOS COOPERADOS COM A UNIMED-BH (2003 a 2007)

A pesquisa feita pelo Instituto Datafolha com médicos cooperados, nos meses de outubro e novembro de 2007, mostrou que a maioria deles está satisfeita com a Unimed-BH. Um total de 93% dos entrevistados disse estar muito satisfeito ou satisfeito. Esse resultado expressa a aprovação dos cooperados em relação a iniciativas que vêm sendo desenvolvidas com foco na sustentabilidade da Unimed-BH no mercado de saúde suplementar.



AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DA UNIMED-BH PELOS MÉDICOS COOPERADOS* (2007)

A tradicional pontualidade da Unimed-BH no pagamento da produção merece posição de destaque na avaliação de desempenho da Cooperativa feita por seus médicos. O índice de satisfação desse quesito chega a 98%, seguido do prazo para pagamento, que é reconhecido por 85% dos cooperados. O atendimento administrativo, a possibilidade de participação em eventos culturais, o benefício Pró-Família e o relacionamento com os cooperados foram outros aspectos citados pelos entrevistados.

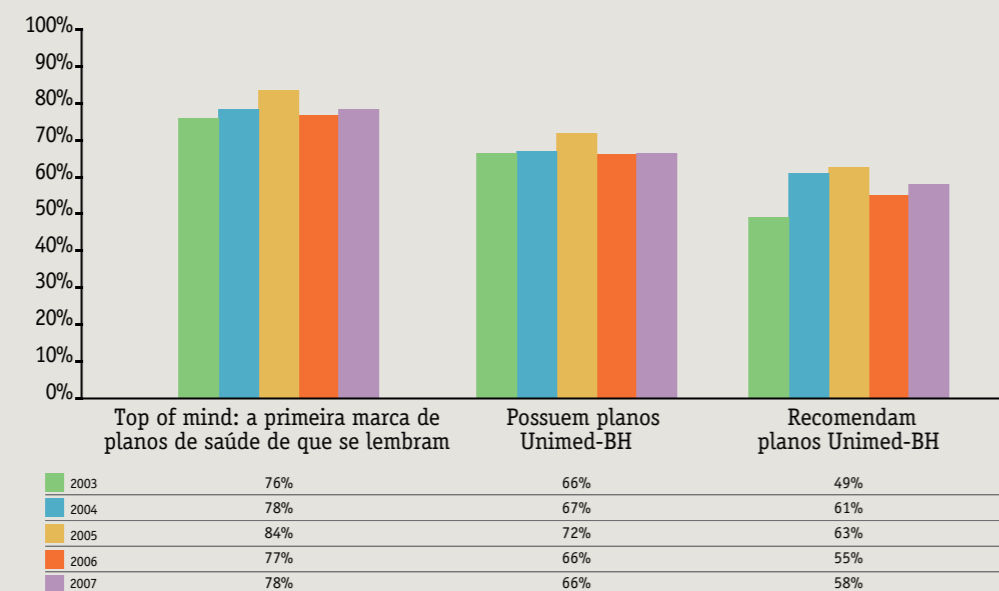


* Médicos que avaliam quesitos como ótimo ou bom.



A MARCA UNIMED E OS MÉDICOS COOPERADOS E NÃO-COOPERADOS (2003 a 2007)

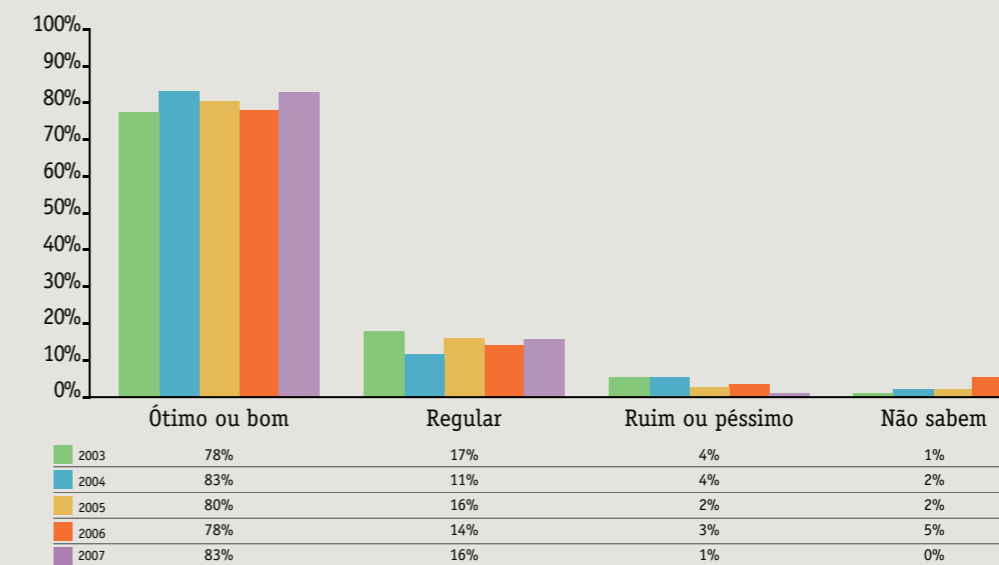
A marca Unimed continua sendo a mais lembrada espontaneamente entre os médicos de Belo Horizonte e região, sejam eles cooperados ou não-cooperados. Dois terços desses profissionais têm planos da Unimed-BH para uso próprio e a maioria deles recomenda os produtos da Cooperativa para seus clientes, mesmo quando não atendem através desses planos.



Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS

AVALIAÇÃO GERAL DA UNIMED-BH POR MÉDICOS COOPERADOS E NÃO-COOPERADOS (2003 a 2007)

A avaliação geral da Unimed-BH pelo público médico atingiu 83% de ótimo ou bom em 2007. O índice aumentou 5 pontos percentuais em relação a 2006, mostrando que a imagem da Cooperativa tem se consolidado positivamente entre os profissionais de saúde da sua área de atuação.



Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS



INOVAÇÃO NA ATENÇÃO À SAÚDE



Com o objetivo de contribuir de forma mais efetiva para a qualidade de vida e a saúde de seus clientes, bem como promover a própria sustentabilidade, a Unimed-BH tem discutido, há alguns anos, um novo modelo de atenção à saúde. Em 2007, ele saiu definitivamente do papel, com um trabalho de atenção ativa, baseado em linhas de cuidado e em iniciativas de promoção da saúde e prevenção de doenças.

Essas ações, que passam a ser prioritárias para a Cooperativa, complementam a já reconhecida assistência médica de qualidade da Unimed-BH. O marco da virada foi a inauguração, em março, do Centro de Promoção da Saúde (CPS), onde vários programas são oferecidos. A experiência adquirida desde então permitiu replicá-los em outros espaços de atendimento a clientes e em empresas contratantes – com a expectativa de que o número de participantes aumente ano a ano.

A mudança foi apresentada ao mercado com a campanha Saúde Sempre, utilizando o *slogan* “Você não vai mais se esquecer de você”, que chamava cada pessoa para uma atitude de autocuidado. Esse posicionamento, do qual derivaram várias outras ações de mídia (como as de estímulo à realização de exames para detecção precoce dos cânceres de colo de útero e de mama), traz em si também o compromisso da Cooperativa de tratar seus clientes de maneira diferenciada.

Para tanto, o CPS possibilita ao médico cooperado ofertar ações complementares àquelas realizadas em consultório, tornando-se gestor da saúde do cliente de forma a, mais que curá-lo, agir para manter sua qualidade de vida. Entre as alternativas oferecidas, estão grupos de cessação de tabagismo e reeducação alimentar (inclusive com grupos infantis), além do curso de gestantes e da Clínica do Diabético.

COMBATE AO CÂNCER É DESTAQUE NAS AÇÕES DE PREVENÇÃO

Em 2007, a Unimed-BH lançou uma forte campanha de estímulo à realização de exames de detecção precoce do câncer, com destaque para a mamografia, o Papanicolaou e o exame de sangue oculto nas fezes. Para dar um passo além, pensando em clientes portadores de doenças crônicas, a Unimed-BH desenvolveu programas de gerenciamento de doenças voltados para o diabetes e a saúde cardiovascular. Validados pelos Comitês de Especialidades, os protocolos indicam a periodicidade das consultas de seguimento e outras iniciativas de promoção da saúde de acordo com o quadro de cada paciente.

A Unimed-BH investe ainda em ações de Atenção Domiciliar para clientes terminais ou aqueles que possam ser monitorados e assistidos em casa, ao lado de suas famílias. Além de receber indicações de médicos cooperados, a Unimed-BH trabalha ativamente para encontrar clientes que se beneficiem desse trabalho. A Auditoria em Saúde está sempre atenta a pacientes que possam ser desospitalizados, e a Cooperativa utiliza também seu banco de dados, com o objetivo de identificar clientes que possam ser encaminhados para o programa, cuja adesão é voluntária.

UNIMED-BH CADA VEZ MAIS PRESENTE NAS EMPRESAS

As empresas se transformaram em espaços privilegiados de exercício do novo modelo de atenção da Unimed-BH. A Cooperativa está cada dia mais presente no cotidiano dessas organizações, conhecendo de perto suas realidades e propondo as melhores alternativas dentre as iniciativas disponíveis.

Em 2007, estudou a fundo a situação de saúde dos funcionários de 25 empresas. Para esses e outros clientes corporativos, são promovidos, na própria empresa ou no CPS, ações de educação para a saúde, programas de cessação de tabagismo e reeducação alimentar e grupos de gestantes, além de ser feito o encaminhamento de empregados para os programas de gerenciamento de doenças e monitoramento de casos. Outra iniciativa de 2007 foi o desenvolvimento de um trabalho-piloto de gerenciamento de doenças cardiovasculares associado a ambulatórios que funcionam dentro de empresas. Com bons resultados, a iniciativa será ampliada em 2008.

MEDICINA BASEADA EM EVIDÊNCIAS TRAZ QUALIDADE ASSISTENCIAL E RACIONALIDADE DE CUSTOS

Todo o esforço de implementação do novo modelo de atenção à saúde é feito sem que a Unimed-BH deixe de investir permanentemente numa assistência médica eficaz e de qualidade. Por isso, mantém uma equipe que se dedica exclusivamente a estudar e buscar evidências científicas que indiquem as melhores práticas e tecnologias assistenciais.

Desde 2002, o grupo já produziu 154 pareceres, dos quais 43 em 2007. As tecnologias a serem estudadas são definidas a partir de solicitações de médicos cooperados ou da própria gestão da Unimed-BH. Os profissionais envolvidos buscam evidências científicas e emitem pareceres sugerindo ou não a adoção da tecnologia. Os estudos são então encaminhados aos respectivos Comitês de Especialidades, integrados por médicos cooperados, que discutem os pareceres à luz da sua experiência clínica.

Além de contribuir para a qualidade do atendimento ao cliente, o trabalho possibilita otimizar a utilização dos recursos financeiros. Segundo análise de impacto de apenas 24 dos pareceres, a Cooperativa deixa de gastar anualmente R\$ 21 milhões que seriam investidos em tecnologias que, apesar de estarem no mercado, não apresentam benefícios adicionais para os pacientes.

BALANÇO DO NOVO MODELO DE ATENÇÃO À SAÚDE NA UNIMED-BH

GERENCIAMENTO DE CASOS CRÔNICOS

- Monitoramento de casos | **5.360 pacientes**
- Desospitalização | **721 pacientes**
- Programa de curativos | **300 pacientes**
- Programa de cuidados paliativos | **321 pacientes**
- Intervenção específica | **472 pacientes**

GERENCIAMENTO DE DOENÇAS

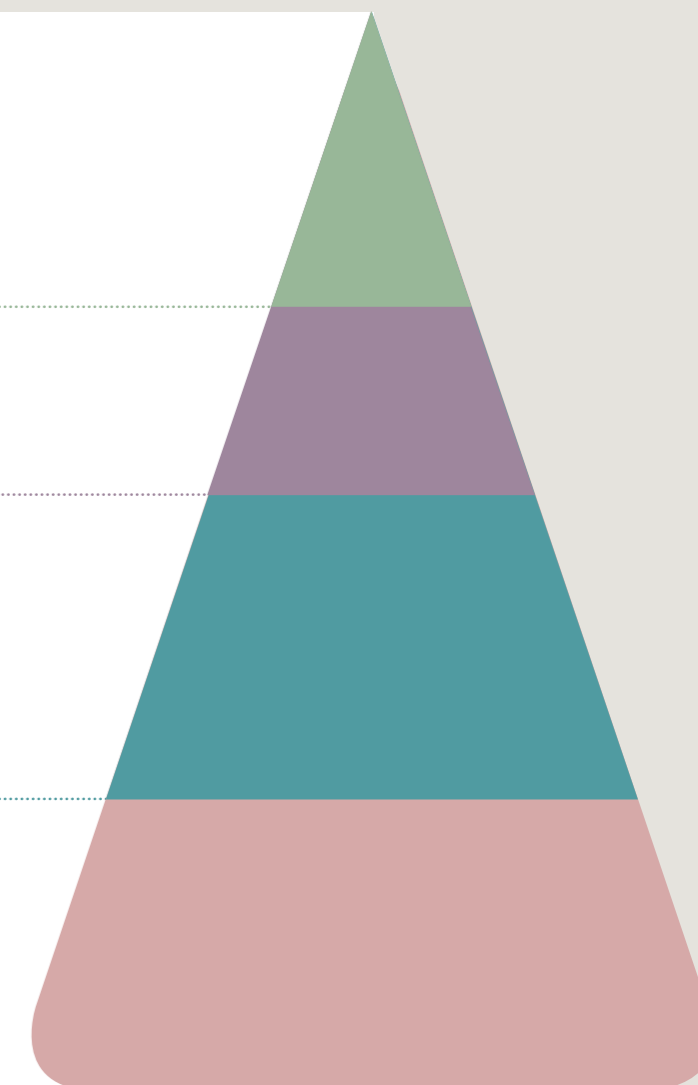
- Gerenciamento de saúde cardiovascular | **700 inscritos**
- Gerenciamento de diabetes | **229 inscritos**

PREVENÇÃO DE DOENÇAS

- Vacinação (*Influenza*) | **5.175 clientes**
- Programa de reeducação alimentar | **1.172 clientes inscritos**
- Clínica do Diabético | **450 clientes**
- Curso de gestantes | **953 clientes**
- Cessação do tabagismo | **323 clientes inscritos**

PROMOÇÃO DA SAÚDE

- Palestras educativas | **521 eventos** (CPS e empresas)
- Oficinas para idosos | **184 clientes**
- Promoção e/ou apoio a campanhas específicas ao longo do ano (prevenção da dengue, detecção precoce dos cânceres de mama e cólo de útero, projetos Caminhar e Saúde em Alta, entre outros)



SERVIÇOS PRÓPRIOS



A organização da rede própria de serviços de saúde constitui um dos pilares da sustentabilidade buscada pela Unimed-BH. Aprovados pelos médicos cooperados desde 2002, como uma estratégia organizacional válida para ganhar competitividade num mercado cada vez mais aquecido por fusões, aquisições e integrações verticais, os serviços próprios representam o maior conjunto de investimentos já feitos pela Cooperativa. E também consistem em um importante fator de diferenciação dos produtos e da marca Unimed.

Concebido como principal solução para atender ao segmento empresarial, o Unifácil acaba de atingir a marca de 100 mil clientes e tem seu crescimento nitidamente assentado no desenvolvimento da rede própria — começando pelos Núcleos de Atenção à Saúde, unidades estruturantes do conceito do plano e responsáveis por 94% da demanda de consultas, passando pelo pronto-atendimento até o Hospital-Dia e Maternidade, onde ocorrem 42% das internações e 85% dos partos de clientes Unifácil.

A exemplo do que se deu com o Unifácil e impulsionados pela expansão dos negócios exatamente no mercado empresarial, os indicadores de desempenho global da Cooperativa guardam uma evolução positiva nesse período — com o incremento continuado das receitas, a queda no percentual de despesas operacionais, a relativa estabilidade do índice de utilização dos planos e a obtenção sucessiva de melhores resultados. A contribuição da rede própria para esses inegáveis ganhos de vantagem competitiva, nos últimos cinco anos, é reconhecida por 96% dos cooperados que atuam nessas unidades e por 78% do conjunto dos cooperados, de acordo com a última pesquisa do Instituto Datafolha.

SERVIÇOS PRÓPRIOS

Outra contribuição imediata da rede própria, reconhecida por três em cada quatro cooperados, está na geração de trabalho médico. Em dezembro de 2007, os serviços da Unimed-BH apresentavam pelo menos 1.568 oportunidades de trabalho para os cooperados, o que corresponde a algo como 34% de todo o quadro social da Unimed-BH.

O número, contudo, pode ser ainda maior, considerando-se que o Hospital-Dia e Maternidade tem seu corpo clínico aberto e que um número crescente de cooperados vem participando das novas atividades de promoção da saúde, realizando palestras, coordenando grupos programáticos ou atuando em serviços de saúde ocupacional nas empresas clientes.

Inicialmente criados em face de oportunidades de negócio, caso do Unifácil, ou mesmo em resposta a demandas críticas e lacunas abertas em setores como o de urgência e emergência, os serviços próprios vêm assumindo, nos últimos dois anos, o caráter de uma estratégia deliberada da Cooperativa. O objetivo é articular os serviços numa perspectiva de rede, que potencialize a atenção oferecida ao cliente.

Exemplos de atuação integrada já fazem parte da rotina dos serviços, como o encaminhamento de clientes atendidos nos núcleos para atividades no Centro de Promoção da Saúde, ou de pacientes socorridos pela atenção pré-hospitalar para os programas de atenção domiciliar, a internação de clientes sob monitoramento na unidade de cuidados clínicos do hospital, a remoção de pacientes do pronto-atendimento para internação ou o seu acompanhamento na desospitalização.

O desenvolvimento de ferramentas de gestão, como o prontuário eletrônico do paciente, protocolos assistenciais e o monitoramento telefônico, tem sido um dos fatores críticos para o sucesso dessa integração dos serviços.

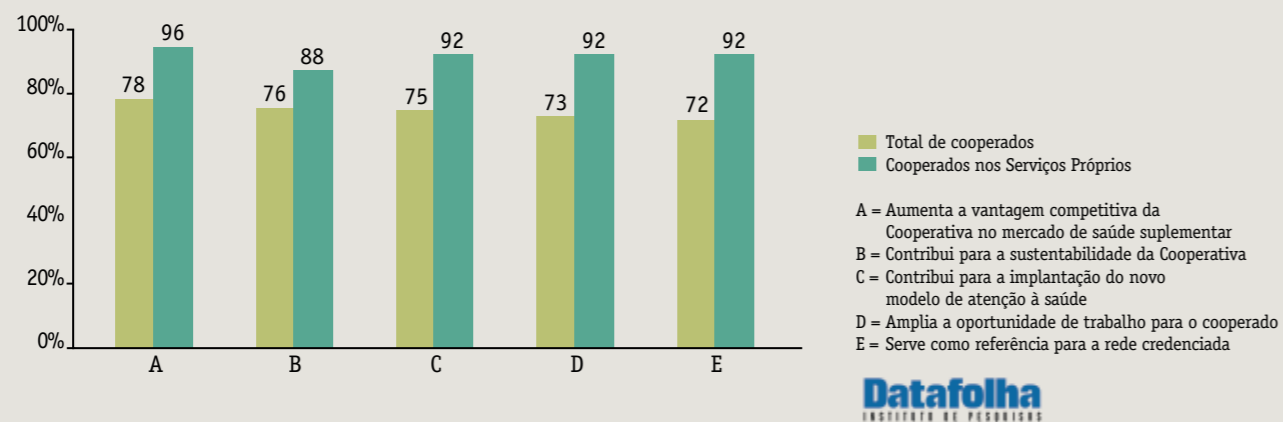
O estágio seguinte dessa estratégia deverá ser a efetiva integração da rede própria com os consultórios dos médicos cooperados e com a rede credenciada, formando-se uma única rede parceira à disposição do cliente Unimed, numa perspectiva de complementaridade. O objetivo será, então, assegurar aos clientes um *continuum* de serviços, com o melhor arranjo de competências, que permita organizar o cuidado de acordo com as suas necessidades e tornar o seu percurso assistencial mais efetivo, com melhores resultados e menores custos, sejam pessoais, sejam assistenciais.

Planejados dentro dessa visão de longo prazo é que os serviços próprios irão contribuir para a inovação do modelo de atenção à saúde e assegurar à Unimed-BH a coordenação de todo o ciclo de cuidado aos seus clientes. E é por essa via que se apresentam como estratégia viável para a sustentabilidade da Cooperativa e de todo o seu sistema de soluções em saúde. Vale ressaltar, portanto, que o investimento em serviços próprios é um movimento complementar aos programas de desenvolvimento, qualificação e especialização da rede credenciada, implementados pela Unimed-BH e descritos no capítulo a seguir.

Como passos nessa direção, os serviços próprios já têm servido de plataforma para a validação de políticas assistenciais e a avaliação de custos e modelos alternativos de remuneração que, em seguida, são propostos a toda a rede. Entre os exemplos mais relevantes implementados em 2007, está a remuneração diferenciada para o atendimento de síndromes ameaçadoras da vida em unidades de emergência, atrelada à qualificação da assistência pelo uso de protocolos e consensos internacionais. Também podem ser citadas a criação de taxas para remunerar os serviços de controle de infecção hospitalar e as equipes de terapia intensiva por melhorias de processos e cumprimento de indicadores previamente pactuados.

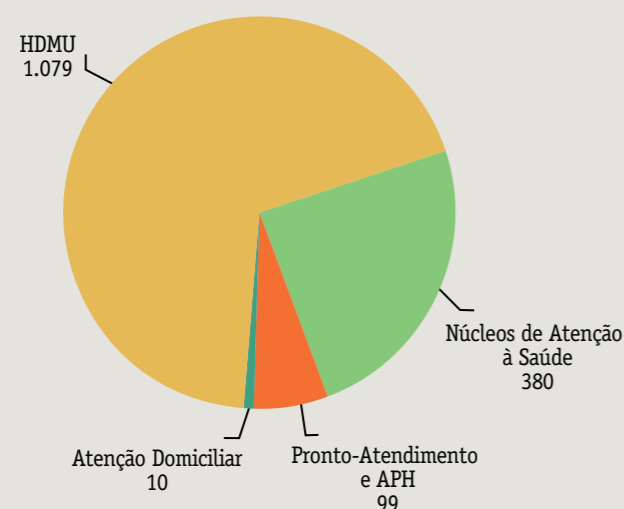
GRAU DE CONCORDÂNCIA DOS COOPERADOS COM A ESTRATÉGIA DE SERVIÇOS PRÓPRIOS (2007)

De modo geral, em cada grupo de dez cooperados, entre sete e oito concordam totalmente ou em parte com os fundamentos da estratégia de serviços próprios da Unimed-BH: aumentar sua competitividade, contribuir para a inovação do modelo de atenção à saúde e a sustentabilidade da Cooperativa, ampliar oportunidades de trabalho para os cooperados e servir como referência para a rede credenciada. Entre os cooperados que atuam diretamente nas unidades próprias, o grau de concordância sobe para nove a cada dez cooperados, segundo avaliou o Datafolha.



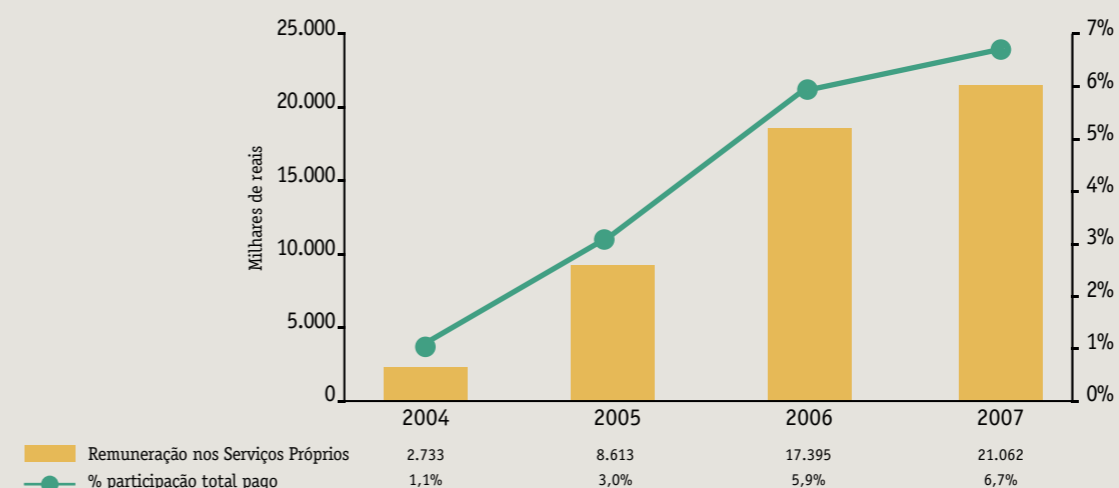
NÚMERO DE COOPERADOS INSCRITOS NOS SERVIÇOS PRÓPRIOS (2007)

A abertura do Centro de Promoção da Saúde e a ampliação do número de especialidades médicas e da oferta de consultas nos Núcleos de Atenção à Saúde criaram novos espaços de atuação para os cooperados. Essas unidades respondem por 24,2% das oportunidades de trabalho preenchidas pelos cooperados nos serviços próprios. Por sua vez, o número de cooperados atuando no HDMU cresceu 26,8% em relação a 2006.



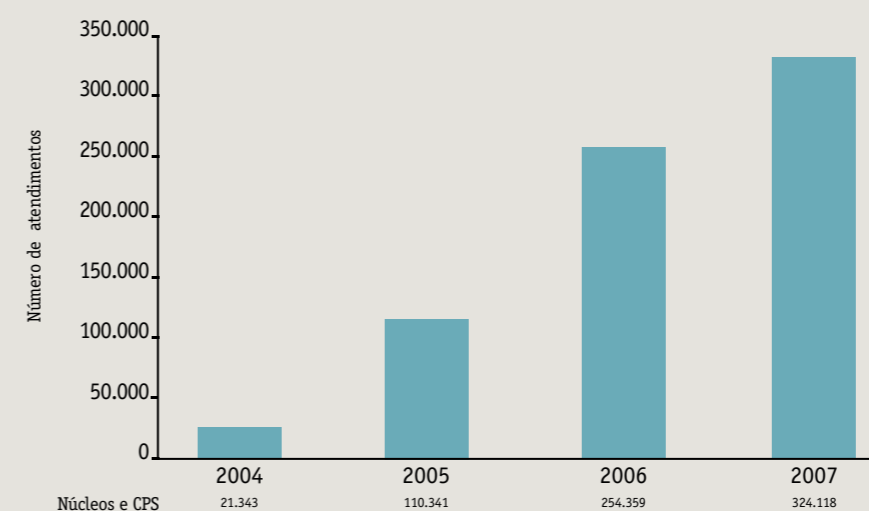
REMUNERAÇÃO PAGA AOS MÉDICOS COOPERADOS NOS SERVIÇOS PRÓPRIOS DA UNIMED-BH E PARTICIPAÇÃO NA REMUNERAÇÃO TOTAL PAGA AOS COOPERADOS (2004 a 2007)

A importância dos serviços próprios como espaços de trabalho médico se evidencia pelos números abaixo. O total de honorários médicos pago aos cooperados por atendimentos nas unidades próprias cresceu 21,1% no último ano. E, com a organização da rede, a participação no total da produção dos cooperados também tem crescido, sendo já seis vezes maior que em 2004.



NÚMERO DE ATENDIMENTOS NOS NÚCLEOS E NO CENTRO DE PROMOÇÃO DA SAÚDE (2004 a 2007)

Estruturas fundamentais no sucesso do Unifácil como solução para o mercado empresarial, os Núcleos de Atenção à Saúde registraram aumento de 10,1% no total de atendimentos a clientes no último ano. Aberto ao público em abril, o Centro de Promoção da Saúde foi responsável, sozinho, pelo incremento dos outros 17,3% no total de atendimentos nas unidades ambulatoriais da Unimed-BH. Foram 44.083 consultas e procedimentos realizados em oito meses.



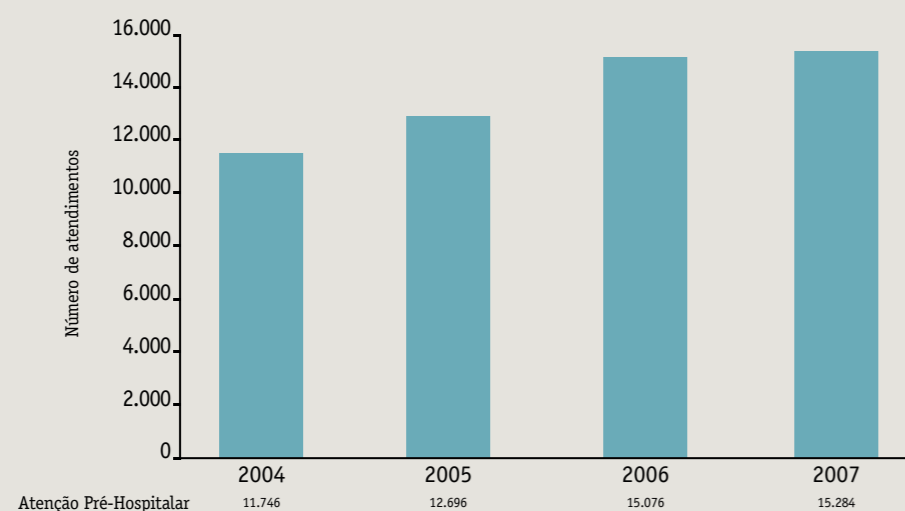
NÚMERO DE ATENDIMENTOS NAS UNIDADES DE PRONTO-ATENDIMENTO (2004 a 2007)

A implantação do Pronto-Atendimento - Unidade São Francisco, em setembro de 2006, ampliou a capacidade de resposta da Unimed-BH à escalada na demanda dos clientes por serviços de urgência e emergência. Os atendimentos realizados na rede própria cresceram 68,0% no ano. A abertura de uma unidade integrada de promoção da saúde e pronto-atendimento na região de Contagem e a construção do Hospital Unimed estão entre outras medidas propostas pela Cooperativa, em 2007, para aprimorar a atenção nesse setor.



NÚMERO DE ATENDIMENTOS NA ATENÇÃO PRÉ-HOSPITALAR (2004 a 2007)

Após um salto de 18,7% nos atendimentos realizados em 2006, o Serviço de Atenção Pré-Hospitalar conheceu uma relativa estabilização da demanda (+1,4%) no último ano.



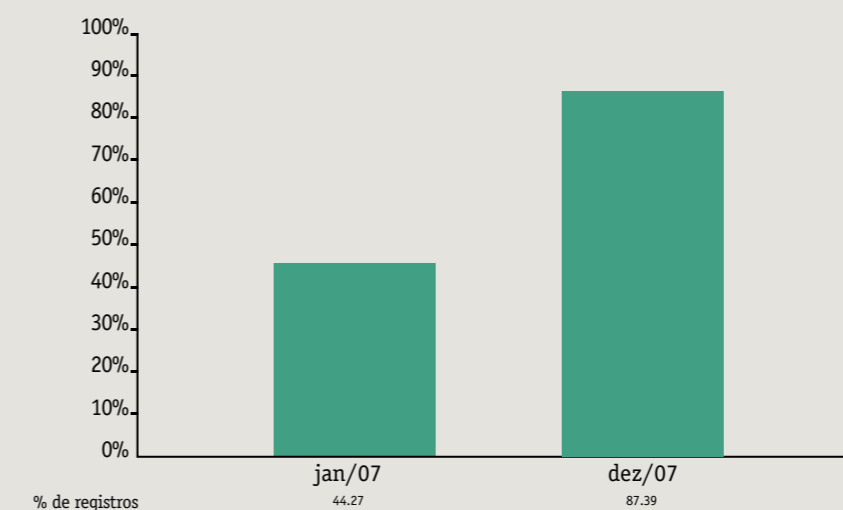
NÚMERO DE ATENDIMENTOS NO HDMU (2004 a 2007)

A ampliação do perfil assistencial, com a admissão de mais casos clínicos, contribuiu para o salto de 25,9% no total de atendimentos realizados pelo HDMU no último ano. Foram 10.208 internações em 2007, o que corresponde a um aumento de 15,3%. De cada dez clientes internados, quatro têm plano Unifácil.



EVOLUÇÃO DA UTILIZAÇÃO DO PRONTUÁRIO ELETRÔNICO DO PACIENTE NOS SERVIÇOS PRÓPRIOS (2007)

O prontuário eletrônico do paciente tem como principais objetivos assegurar o sigilo das informações dos pacientes, resguardar o médico em sua prática clínica e contribuir para o desenvolvimento de ações de atenção à saúde. No segundo ano de implantação do prontuário eletrônico nos serviços próprios, a Cooperativa conseguiu praticamente duplicar o seu uso pelos cooperados. Para isso, modernizou os equipamentos disponíveis, simplificou e otimizou o software e ofereceu treinamentos aos cooperados. A evolução do projeto aponta para a adoção de um sistema que integre os diferentes níveis de atenção à saúde e, futuramente, englobe os consultórios dos cooperados e outros prestadores, compartilhando as informações assistenciais em rede e de forma segura.



REDE CREDENCIADA



Qualidade, automação e transparência são palavras-chave no relacionamento da Unimed-BH com seus prestadores de serviços de saúde. Ao longo de 2007, a Cooperativa intensificou a realização de reuniões, *workshops* e outras ações com o intuito de estimular a qualificação dos hospitais, clínicas e laboratórios nos aspectos assistencial e de gestão.

Uma iniciativa fundamental nessa direção é o Programa de Qualificação, que oferece apoio técnico e financeiro para a acreditação da rede hospitalar, com investimentos de R\$ 4 milhões anuais. Em 2007, três participantes foram acreditados pela Organização Nacional de Acreditação (ONA). Ao todo, a rede de serviços de saúde da Cooperativa já tem cinco hospitais com esse título, sendo que dois deles acumulam-no com certificações ISO. Esse é o caso do Hospital-Dia e Maternidade Unimed-BH.

O programa auxilia ainda a qualificação dos espaços de atendimento dos cooperados. Ao todo, 2.115 consultórios já foram classificados pela equipe do programa e 1.766 deles obtiveram conceito A. Os demais recebem orientações para que façam os ajustes necessários, sendo novamente visitados após o prazo de adaptação.

Em 2007, a ONA reconheceu o trabalho da Cooperativa, convidando-a a integrar seu Conselho de Administração como representante do Sistema Unimed.

COOPERATIVA INVESTE PARA APRIMORAR O RELACIONAMENTO

A gestão da Unimed-BH entende que a rede credenciada é parceira fundamental em sua atividade. Por isso, atua em benefício da sustentabilidade de seus prestadores e, mais amplamente, do setor médico-hospitalar em Belo Horizonte e Minas Gerais.

Através do Núcleo de Negociação, ela analisa as demandas dos prestadores ao mesmo tempo que propõe inovações do ponto de vista da gestão, da assistência e da remuneração.

A mudança na forma de trabalho da Cooperativa culminou, em 2007, com a organização de uma equipe dedicada a acompanhar os prestadores individualmente, apoiando-os na adaptação às regras da Unimed-BH, com vistas ao aumento da eficácia dos processos de autorização e cobrança.

Publicações, como o Manual de Instruções de Atendimento e Faturamento, foram desenvolvidas com o mesmo objetivo. Outros documentos são mais específicos. Os Relatórios Gerenciais, disponibilizados mensalmente, permitem aos hospitais da rede compreender melhor os processos internos de faturamento e otimizá-los sempre que preciso. Como resultado, a proporção de contas apresentadas dentro da competência vigente subiu de 40% para 79% entre 2005 e 2007, reduzindo assim o prazo final de pagamento.

Tecnologias desenvolvidas pela Cooperativa também facilitam a troca de informações entre os prestadores e a operadora. O principal movimento em 2007 foi a implantação da Autorização Via Web para solicitação e acompanhamento *on-line* das demandas de internações de clientes Unimed-BH, sem a necessidade de preenchimento de guias em papel. Com o sistema, que passará a ser usado

para exames e outros procedimentos, a Unimed-BH dá mais um passo no sentido da adoção do padrão de Troca de Informações em Serviços de Saúde (TISS), estabelecido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

PAPEL DA AUDITORIA EM SAÚDE NA MODERNIZAÇÃO DOS PROCESSOS

Um setor que muito contribui para a modernização da Cooperativa e para a eficácia do seu relacionamento com os serviços é a Auditoria em Saúde. Os profissionais visitam periodicamente os hospitais e levam consigo os Relatórios Gerenciais, chamando atenção para seus aspectos principais, o que resulta na devida reestruturação dos processos. Em um trabalho de mão dupla, eles também levantam informações sobre os prestadores, que são discutidas pela equipe da operadora e abordadas em documentos futuros.



RESPONSABILIDADE SOCIAL COOPERATIVISTA



Transformar vidas. Essa é a missão do Programa de Responsabilidade Social Cooperativista implementado pela Unimed-BH, a partir de 2007, para organizar e potencializar suas iniciativas de caráter social. O conjunto de princípios e diretrizes, aprovado pelos Conselhos em janeiro, passou a orientar a atuação direta da Cooperativa nas comunidades e também a formação de parcerias, por meio do seu Instituto Cidadania.

Elaborado em bases técnicas, a partir das experiências iniciais da Cooperativa e de estudos sobre práticas bem-sucedidas de outras organizações, o Programa parte de duas premissas. A primeira delas é a identidade cooperativista da Unimed-BH, o que implica compromissos éticos com a solidariedade e o desenvolvimento social, inclusive pelo incentivo a essa forma de organização do trabalho. Outra premissa é o alinhamento estratégico do Programa ao negócio e à visão de futuro da Unimed-BH, o que fez da saúde o campo prioritário das intervenções e da auto-sustentação, um objetivo a ser buscado em cada projeto.

Sob a ótica da responsabilidade social, a saúde é entendida como meio de contribuir para a melhoria consciente e continuada da qualidade de vida e para o exercício da cidadania nas comunidades envolvidas. Além disso, como o referencial adotado é a promoção de vidas saudáveis, os projetos mantêm interfaces com diferentes campos: educação, geração de trabalho e renda, cultura, lazer e esporte. Entre os princípios de gestão do Programa, estão a transparência, a participação ativa das comunidades, o engajamento de cooperados e colaboradores, a implantação gradual das atividades e a avaliação permanente dos impactos.

Acompanhe, a seguir, as três grandes linhas de ação da Responsabilidade Social Cooperativista.



PROJETO COMUNIDADE SAUDÁVEL

É o mais novo projeto de intervenção comunitária da Unimed-BH, voltado para a promoção da saúde em comunidades do entorno de unidades da Cooperativa. Iniciado em 2007, em caráter piloto, o Projeto focou a comunidade do Morro das Pedras, vizinha ao Hospital-Dia e Maternidade Unimed-BH. Para viabilizá-lo, a Cooperativa firmou uma parceria com a Prefeitura de Belo Horizonte e, em especial, com a Escola Municipal Hugo Werneck. A partir de um inventário sociocultural feito com os alunos e suas famílias, foram identificadas carências, demandas e expectativas e foi proposta uma agenda de atividades:

- A experiência interna de Inclusão Digital inspirou a ativação, em parceria com o Sebrae-MG, do Laboratório de Informática da escola, beneficiando 98 crianças e 22 pessoas da comunidade.
- O interesse da comunidade por atividades culturais e de lazer levou à criação da Escola de Artes, com oficinas de balé, dança de rua e percussão. Para coordenar as atividades, a Unimed-BH buscou parceiros como o Núcleo Artístico e o Grupo Cultural Arautos do Gueto, este surgido no Morro das Pedras. No total, 64 crianças e jovens concluíram, em dezembro, a primeira etapa das atividades.
- Em linha com seu negócio e com a estratégia do Programa, a Unimed-BH também organizou o ciclo de palestras Pense Saúde na Comunidade, que somou público de 294 pessoas.

PROGRAMA INCLUSÃO DIGITAL

Com seu negócio cada vez mais apoiado em tecnologia da informação, a Unimed-BH lançou o Programa Inclusão Digital em 2006, oferecido aos office-boys e menores aprendizes que atuam na Cooperativa. Em 2007, 28 jovens se formaram com o apoio de 66 colaboradores voluntários.



PROGRAMA DE INCENTIVO À CULTURA

Com incentivo da Lei Rouanet, em 2007, o programa passou a incluir novas platéias em teatros de pequeno ou médio porte, espaços alternativos, ruas, praças e palcos tradicionais nos municípios de Nova Lima e Sabará. O resultado foi a oferta de 59 espetáculos, em 120 apresentações, a maioria com entrada franca ou ingressos a preços populares. O público está estimado em 85 mil pessoas, incluídos os cooperados que contribuem para o Programa. Outras 3 mil pessoas participaram de 54 oficinas de teatro, canto e dança. A campanha realizada ao final de 2007 conquistou a adesão recorde de 1.596 cooperados e o montante de R\$ 1,6 milhão, que irá assegurar a continuidade do Programa em 2008.

OUTRAS INICIATIVAS SOCIALMENTE RESPONSÁVEIS DA UNIMED-BH

Como consequência de sua operação, a Unimed-BH injetou, em 2007, o total de R\$ 809 milhões no sistema de saúde privado da região metropolitana. Além de ter contribuído para a qualificação de consultórios médicos e financiado programas de acreditação para a rede hospitalar, a Cooperativa mantém diversas outras iniciativas que visam à sustentabilidade do setor de saúde e ao desenvolvimento social.

• Campanhas educativas e difusão de informações em saúde

Tradicionalmente, a Unimed-BH participa de importantes campanhas de saúde coletiva, organizadas pelo poder público e pelas sociedades médicas. É o caso da prevenção à dengue, uma parceria de dez anos com a Prefeitura de Belo Horizonte, e do incentivo à saúde mamária, em apoio à Sociedade Brasileira de Mastologia Seção MG. Em 2007, a Unimed-BH aderiu à campanha da Sociedade Mineira de Córneas, estimulando doações. Promoveu ainda duas campanhas próprias de incentivo à realização da mamografia e do Papanicolaou, para diagnóstico precoce do câncer entre as mulheres, que contribuíram para que 85 mil clientes mantivessem em dia o primeiro exame e mais de 200 mil, o citopatológico. Além disso, o programa semanal de entrevistas “Pense Saúde”, que conta com a participação de médicos cooperados, completou em dezembro cinco anos de parceria com a TV Horizonte.

• Intervenções no dia-a-dia da cidade

Com o intuito de estimular hábitos de vida saudáveis, a Unimed-BH patrocinou eventos e intervenções em algumas das principais praças e pistas da cidade. São exemplos o Projeto Caminhar, realização da TV Globo Minas, que atendeu a 11,9 mil pessoas, e a 1ª Corrida Saúde em Alta, em parceria com a MTV Minas, da qual participaram 400 pessoas no aniversário da Cooperativa.

• Incentivo ao esporte

Além de patrocinar a equipe de corredores de rua do Minas Tênis Clube, com 430 atletas amadores, a Unimed-BH fortaleceu seu patrocínio à equipe de atletismo do Cruzeiro Esporte Clube.

• Iniciativas interinstitucionais para o desenvolvimento do setor

Compatível com sua posição de liderança no mercado da saúde suplementar, a Unimed-BH trabalha em conjunto com outras organizações de forma a contribuir para avanços no setor. Em 2007, destacam-se duas novas atividades: a criação do Instituto Brasileiro para o Estudo e Desenvolvimento do Setor de Saúde (Ibedess) e a reestruturação editorial da Revista Médica de Minas Gerais, como veículo de atualização profissional em seu 17º ano de circulação.

RECONHECIMENTO



Em 2007, as iniciativas de gestão e os resultados alcançados pela Unimed-BH não só foram reconhecidos pelo mercado ou no âmbito do Sistema Unimed, mas também ganharam novos espaços na comunidade científica. Acompanhe as principais conquistas do último ano.

DESEMPENHO SUSTENTÁVEL

- **Melhores e Maiores 2007** - O anuário publicado pela revista Exame mostra a Unimed-BH como a operadora de planos de saúde mais bem posicionada entre as melhores empresas do setor de Serviços. A Cooperativa é também a 4ª maior operadora do País em receita de vendas e a 1ª em geração de riqueza por empregado e em rentabilidade, quesito que mede o retorno dos investimentos para os acionistas, no caso, os médicos cooperados.
- **As Melhores da Dinheiro 2007** - Editado pela revista IstoÉ Dinheiro, o anuário destaca a Unimed-BH na 4ª posição entre as melhores na área de Saúde. A Cooperativa aparece, ainda, em 3º lugar entre as empresas do setor nos quesitos gestão financeira e governança corporativa e em 5º no critério gestão em inovação e tecnologia.
- **Balanço Anual Gazeta Mercantil 2007** - Os números posicionam a Unimed-BH como a 2ª maior operadora do setor Saúde em receita operacional.
- **As 300 Maiores de Minas** - A sexta edição da lista regional publicada pelo jornal Estado de Minas confirma a Unimed-BH como líder em Serviços de Saúde e a 29ª maior organização mineira em receita operacional bruta contra a 34ª posição no *ranking* anterior.

- **9º Prêmio Minas Desempenho Empresarial** - O *ranking* regional publicado pela revista Mercado Comum também destaca a Unimed-BH pela liderança setorial e como a 23ª maior organização do Estado em receita operacional, com um salto de sete posições em relação ao *ranking* de 2006. Pela primeira vez, a Cooperativa se integrou ao grupo de empresas mineiras com receita na casa do bilhão de reais.

GESTÃO SOCIALMENTE RESPONSÁVEL

- **Selo Unimed de Responsabilidade Social 2007** - Pelo terceiro ano consecutivo, a Unimed-BH conquistou a certificação concedida pela Unimed do Brasil às cooperativas que desenvolvem ações de caráter social. A avaliação de indicadores e do balanço social observa metodologia do Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (Ibase).

MARCA

- **12º Prêmio Top of Mind - Marcas de Sucesso 2007** - A Unimed-BH recebeu o troféu como a marca de planos de saúde mais lembrada espontaneamente pelos belo-horizontinos e mantém-se no seletor grupo de apenas seis marcas agraciadas em todas as edições do prêmio, organizado pela revista Mercado Comum. Com *recall* de 63,2% entre os entrevistados, a Cooperativa foi contemplada, mais uma vez, na categoria Excelência.

INICIATIVAS NA ATENÇÃO À SAÚDE E NOS RELACIONAMENTOS INSTITUCIONAIS

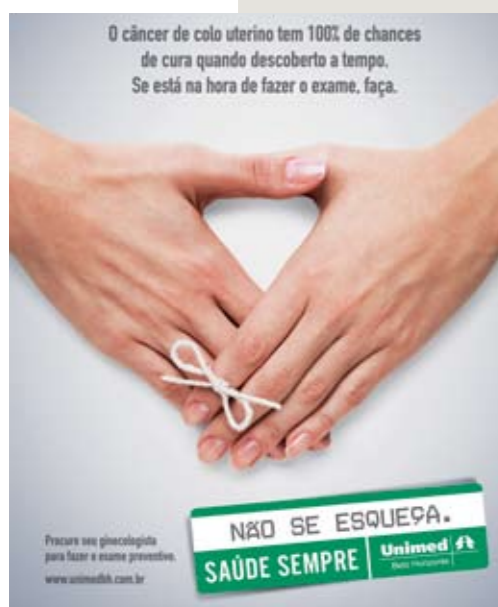
- **Prêmio Experiência de Sucesso 2007** - A Unimed-BH foi vitoriosa na categoria Relacionamento com Cooperados pelos resultados alcançados com o programa para seleção pública e integração de novos cooperados. A premiação foi concedida pela Unimed do Brasil durante a 37ª Convenção Nacional Unimed.
- **Prêmio Experiência de Sucesso 2007** - O programa de Auditoria em Saúde da Unimed-BH, que integra a sua política de relacionamento com os serviços credenciados, recebeu a premiação durante o 2º Congresso Nacional Unimed de Auditoria em Saúde.
- **2º Congresso Internacional de Controle do Câncer** - O evento selecionou dois trabalhos desenvolvidos pela equipe técnica da Unimed-BH relacionados à estratégia de *screening* para detecção precoce dos cânceres de mama, colo uterino e intestino.

- **4º Seminário de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças na Saúde Suplementar e Seminário de Atenção à Saúde do Setor Suplementar** - As ações da Unimed-BH relacionadas à saúde da mulher foram apresentadas no evento a convite da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

- **Edital MCT-CNPq/MS-ANS nº 25/2007 – Incorporação Tecnológica e Informação em Saúde Suplementar** - A Unimed-BH teve selecionado, para apoio e financiamento, o seu projeto de pesquisa sobre a incorporação de tecnologias cardiovasculares de alta complexidade, a ser desenvolvido em parceria com a Faculdade de Medicina da UFMG. A seleção pública foi conduzida pelo Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) em conjunto com a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

AÇÕES DE COMUNICAÇÃO E MARKETING

- **3º Prêmio de Comunicação do Sistema Unimed** - A Unimed-BH se destacou pela melhor experiência na categoria Intranet.
- **13º Prêmio Unimed de Marketing - Planejamento** - A estratégia das campanhas Unimed Solução Empresa, que contribuíram para o crescimento da carteira de clientes corporativos em 92,5% desde 2004, foi eleita pelo júri popular formado pelos participantes da 37ª Convenção Nacional Unimed.
- **13º Prêmio Unimed de Marketing - Peça Avulsa** - Material de apoio nos cursos para gestantes oferecidos pela Unimed-BH, o “Diário da Gestante” também recebeu o prêmio do júri popular.
- **13º Prêmio Unimed de Marketing - Campanha de Medicina Preventiva** - As séries de cartilhas de promoção da saúde, distribuídas entre os clientes que participam dos programas de cessação do tabagismo, reeducação alimentar, controle do diabetes e da asma, receberam o prêmio do júri técnico.
- **33º Prêmio Aberje** - A mesma coleção de cartilhas de promoção da saúde foi, ainda, finalista regional do prêmio concedido pela Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (Aberje), na categoria Gestão de Mídia Impressa.



FUTURO



A Unimed-BH completa, em 2008, dez anos de um vigoroso movimento interno para reorganizar, modernizar e profissionalizar sua gestão, que alterou decisivamente as práticas e a cultura e capacitou a Cooperativa como operadora de referência na saúde suplementar brasileira.

Tal tem sido o vigor desse movimento, que os seus fundamentos de profissionalismo e transparência na gestão, de busca da excelência e de atitude inovadora integram, hoje, o conjunto de crenças e valores com os quais a Unimed-BH tem compromisso permanente, atualizando-os a cada dia como diretrizes para a ação. E os seus resultados mais evidentes podem ser medidos pelas iniciativas e pelos números aqui apresentados.

Dessa forma, abordar o futuro da Unimed-BH implica tratar dos próximos saltos qualitativos da organização. Trata-se de reconhecê-la não mais apenas como a operadora em si, mas, por seu porte e complexidade, como o centro de um verdadeiro sistema de saúde regional que se pretende sustentável e perene. E, nessa condição, sim, como o centro da vida profissional de seus médicos cooperados e sua proteção, capaz de assegurar-lhes espaços valorizados de trabalho e prover um conjunto valioso de benefícios — como entendemos ser o plano de previdência complementar que ora entregamos.

FUTURO

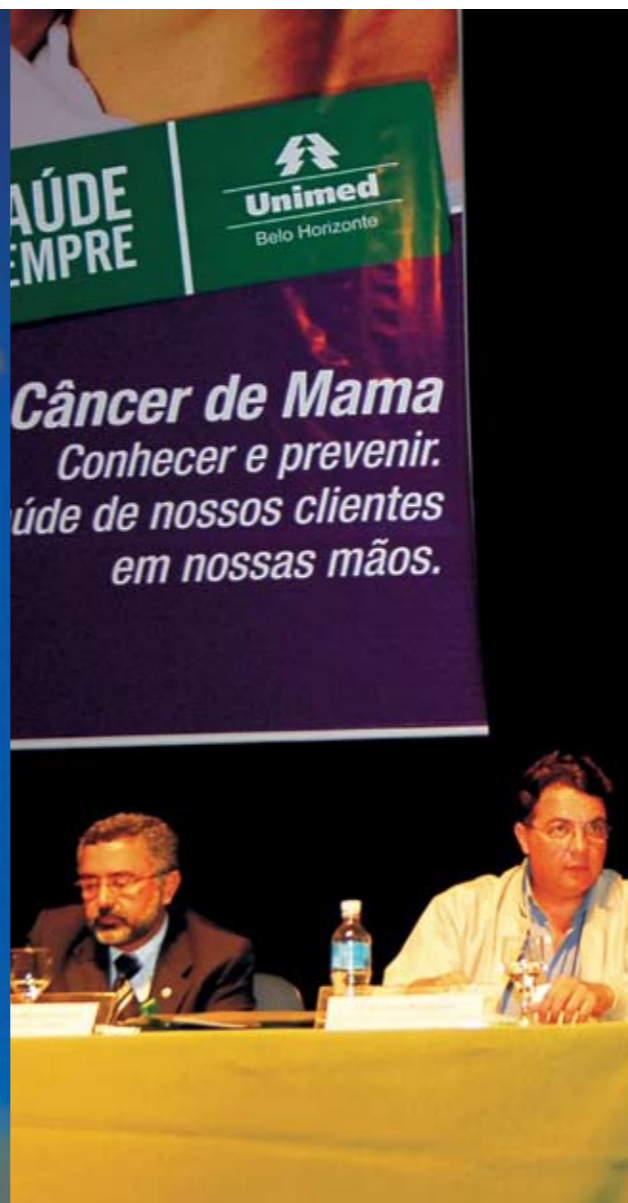
PARA TANTO, ACREDITAMOS NA MANUTENÇÃO DOS FUNDAMENTOS DE CRESCIMENTO E PARTICIPAÇÃO QUE SINTETIZAM NOSSOS COMPROMISSOS, BUSCANDO:

- a gestão estratégica e, ao mesmo tempo, segura dos recursos dos cooperados, com a manutenção das reservas e garantias constituídas;
- a consolidação dos espaços de participação dos cooperados na gestão, por meio de programas de relacionamento e comunicação e da experiência do Conselho Social como instância consultiva;
- a conquista e o estabelecimento de relações duradouras com os clientes, que nos permitam aplicar, cada vez mais, os princípios da atenção ativa à saúde e nos capacitem para a intensificação da concorrência no setor;
- a ampliação dos programas e ações focados na gestão do cuidado, com ênfase na promoção da saúde e na prevenção em todos os seus níveis, com a crescente adesão dos cooperados e da rede de serviços;
- a entrega dos novos serviços - o Centro de Promoção da Saúde e Pronto-Atendimento Contagem, ainda neste ano, e o Hospital Unimed, em 2009 -, atuando para integrar as unidades próprias numa perspectiva de rede;
- a qualificação e a especialização da rede credenciada e sua progressiva articulação com a rede própria, numa perspectiva de complementaridade e de garantia das competências necessárias ao atendimento dos clientes com os melhores resultados em saúde;
- a estruturação do Instituto Cidadania Unimed-BH como braço social da Cooperativa e a intensificação do Programa de Responsabilidade Social Cooperativista, com a inclusão de novas comunidades e a criação de mais oportunidades para engajamento dos médicos cooperados e dos colaboradores como agentes transformadores de vidas e realidades.

É por essas frentes prioritárias de ação que pretendemos contribuir para o sucesso organizacional da Unimed-BH e de todos quantos participam da nossa atividade neste ano e nos próximos.



A UNIMED-BH A GENTE FAZ TODO DIA



A UNIMED-BH A GENTE FAZ TODO DIA



A UNIMED-BH A GENTE FAZ TODO DIA

