

POR DENTRO DA
NOSSA UNIMED

Nossa cooperativa, nossas escolhas.

Participação dos médicos cooperados

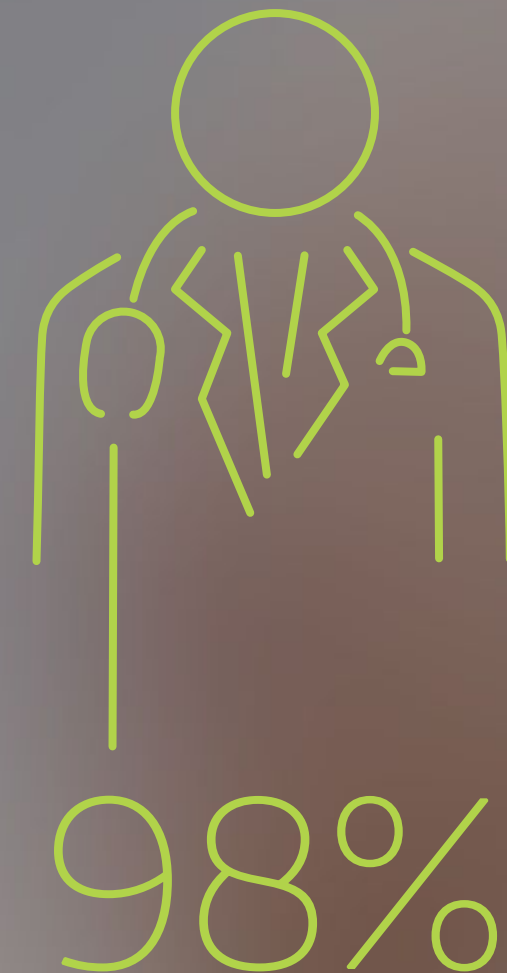
[GRI-G4 – Temas materiais]

O otorrinolaringologista Marcelo Castro Alves de Sousa e seu pai, Nicodemos José Alves de Sousa, fundador da Unimed-BH que o inspirou na escolha da profissão.

Frente ao cenário de crise, escolhemos as oportunidades. Escolhemos compartilhar os desafios da gestão do nosso negócio e, juntos, traçamos um caminho ainda mais seguro e responsável para a Cooperativa. Escutamos as demandas, discutimos prioridades com os Conselhos, investimos em medidas de austeridade e eficiência, combinando a garantia de qualidade dos serviços com a alocação mais racional dos recursos.

O resultado são projetos arrojados, como o Guia – Gestão Unimed-BH de Indicadores Assistenciais.

Desenvolvido pelo nosso Centro de Inovação em parceria com os Comitês de Especialidades, o projeto já é acompanhado pela agência reguladora como potencial protótipo para aplicação no setor. Fizemos tudo isso do jeito que escolhemos trabalhar: com diálogo, proximidade e transparência.



dos médicos cooperados atribuem à Unimed-BH a capacidade de atingir resultados positivos, segundo pesquisa do Datafolha.

Participação e inovação

O compromisso de engajar o Conselho Social e os Comitês de Especialidades na formulação de estratégias para a Cooperativa se concretizou em um projeto pioneiro na saúde suplementar, construído de forma participativa. O **Guia – Gestão Unimed-BH de Indicadores Assistenciais** é um amplo painel com 800 indicadores de atenção à saúde e eficiência técnica na prestação do cuidado, conforme as diferentes especialidades médicas. Inclui ainda informações econômico-financeiras já divulgadas aos cooperados. Em uma próxima fase, serão desenvolvidos indicadores de estrutura e acesso aos serviços e de satisfação dos clientes.

A ferramenta permite ao cooperado acompanhar o desempenho da Cooperativa e comparar a prática individual à média da sua especialidade. Assim, é possível identificar oportunidades de melhoria, como a adoção de protocolos clínicos. O objetivo é qualificar o processo assistencial e, por essa via, otimizar o uso dos recursos para valorizar o trabalho médico.

Apresentada em agosto, a metodologia gerou um *software* para o monitoramento dos indicadores, ambos com os direitos autorais já registrados. Os médicos cooperados podem acessá-lo até mesmo do celular, a partir de um aplicativo lançado em janeiro de 2016. O caráter inovador do projeto rendeu o convite da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) para mostrá-lo em um seminário internacional que discutiu a sustentabilidade do setor em dezembro passado.



O Projeto Guia exigiu 150 horas de reuniões com os Comitês de Especialidades (foto) e mais de 4 mil horas da equipe técnica para desenvolvimento dos indicadores e processamento de informações. [Saiba mais assistindo ao vídeo aqui.](#)

Diálogo e proximidade

O **Programa Por Dentro da Nossa Unimed** entrou em seu segundo ano consolidando os canais de escuta aos médicos cooperados. Em 2015, esse programa de relacionamento ofereceu 37 oportunidades de debate, em 13 edições do Fórum de Ideias e outras 24 reuniões do Café dos Cooperados.

Foram abordados temas como a crise econômica e seus impactos na Cooperativa, o lançamento do Unimed Pleno e os Serviços Próprios. Sete em cada dez médicos aprovam a iniciativa e a transparência que proporciona, segundo o Datafolha.

Outros eventos completaram o calendário, propiciando aos médicos diferentes opções de participação e integração. Destacam-se o treinamento anual para os novos cooperados, o Programa Quinta Especial, o Encontro de Cooperados, os cursos da Universidade Corporativa e as atrações culturais do Instituto Unimed-BH.

A novidade do programa foi a evolução do modelo de relacionamento, tendo proximidade e conveniência como maiores diferenciais. Agora, cada cooperado tem o apoio de uma analista externa, que vai até o seu local de trabalho para esclarecer dúvidas, apresentar novos projetos e benefícios e oferecer um atendimento mais personalizado.

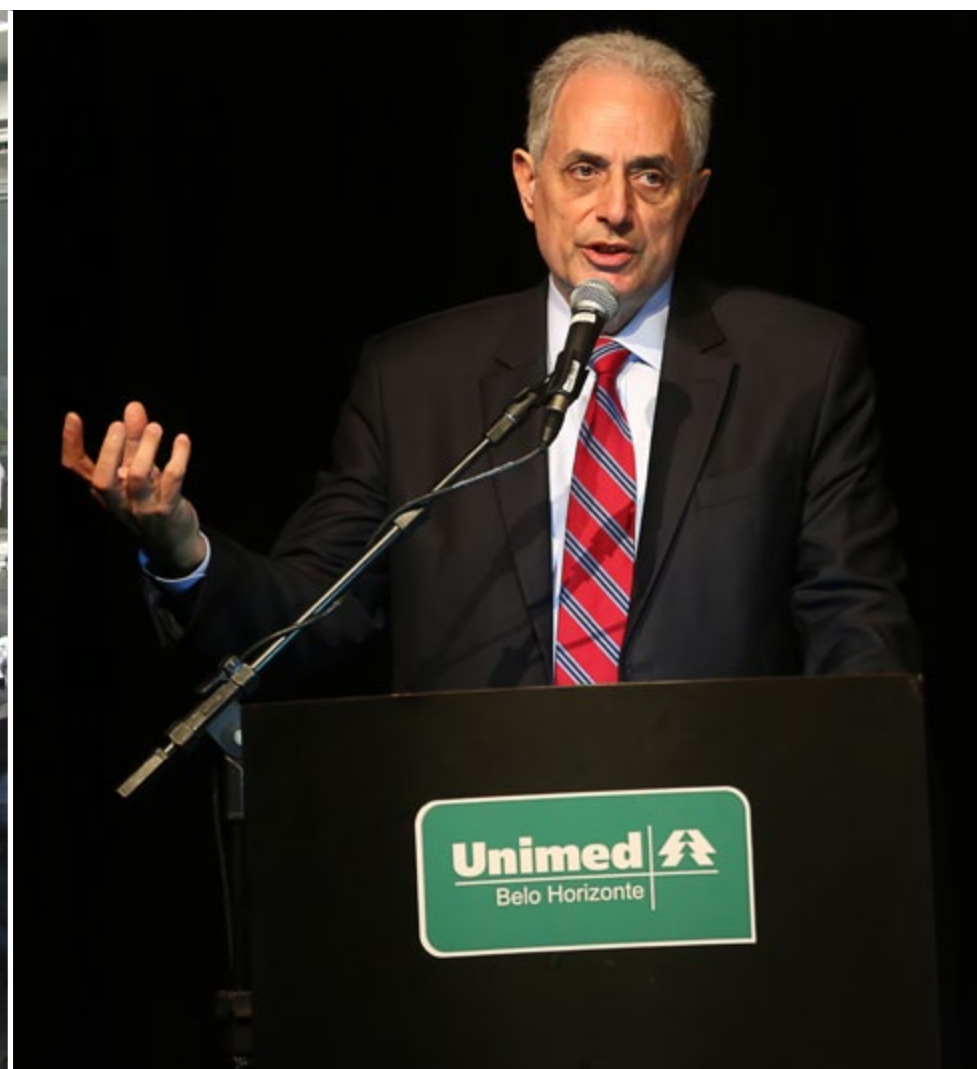
Os médicos contam ainda com a equipe interna de analistas da Gestão de Relacionamento com Cooperados e o suporte da central telefônica para solucionar questões operacionais dos sistemas utilizados pela Cooperativa. Desde o lançamento desse novo formato, em setembro, mais de 1,8 mil médicos receberam a visita de sua analista. Segundo o Datafolha, a iniciativa tem a aprovação de 89% dos médicos cooperados.



médicos cooperados participaram
dos eventos e das assembleias em 2015,
compartilhando informações sobre
o mercado e a situação da Cooperativa.



Com pauta livre para sugestões e críticas, o Café dos Cooperados permite interação face a face entre os médicos e a Diretoria, fortalecendo o convite à participação ativa na gestão da Cooperativa.



O 10º Encontro de Cooperados foi prestigiado por mais de 2,2 mil médicos, que debateram o cenário político e econômico (com a presença do jornalista William Waack, na foto), as tendências da saúde suplementar e os impactos das tecnologias no nosso dia a dia.



Programação diversificada e mais eventos dedicados a temas culturais levaram um público superior a 1,2 mil cooperados às edições do Quinta Especial. Sete em cada dez médicos ouvidos pelo Datafolha aprovam a iniciativa.

Ganhos sustentáveis

O agravamento da crise econômica e a forte retração do mercado de planos de saúde levaram à decisão de postergar o reajuste dos honorários médicos, previsto para novembro. A medida de cautela, validada em debate com os Conselhos, evita comprometer receitas futuras e, nesse contexto, incertas.

Em paralelo, a Diretoria firmou o compromisso de propor novos mecanismos que viabilizem o incremento seguro da remuneração médica, a partir de ganhos de qualidade e eficiência na atenção à saúde. O ponto de partida, portanto, passa a ser os recursos já disponíveis e alocados na assistência.

Mesmo sem novos reajustes, o montante pago pela remuneração médica cresceu 11% em 2015, ultrapassando R\$ 847 milhões. As medidas de austeridade e busca de eficiência já adotadas, com a participação ativa dos cooperados, propiciaram resultados positivos e viabilizaram R\$ 244 milhões em benefícios e sobras — diferencial da Cooperativa aprovado por oito a nove em cada dez médicos cooperados, segundo o Datafolha.

Ainda em 2015, concluiu-se a transferência dos recursos da Previdência Unimed-BH ao Uni+Prev, fundo de pensão do Sistema Unimed, seguida dos aportes aprovados nos últimos três anos, no total de R\$ 143 milhões. O patrimônio acumulado nos planos é de R\$ 543 milhões. A esse valor se somarão outros R\$ 45 milhões já reservados para aporte em 2016.



R\$ 1,09 bi

foi quanto a Unimed-BH destinou aos cooperados em 2015, considerando a remuneração da produção médica, os benefícios e os resultados distribuídos.



Com a participação de 3.441 cooperados no primeiro processo eleitoral realizado pela internet, os delegados do Conselho Social foram eleitos para o mandato 2015-2019. A renovação foi de 54% dos seus membros.

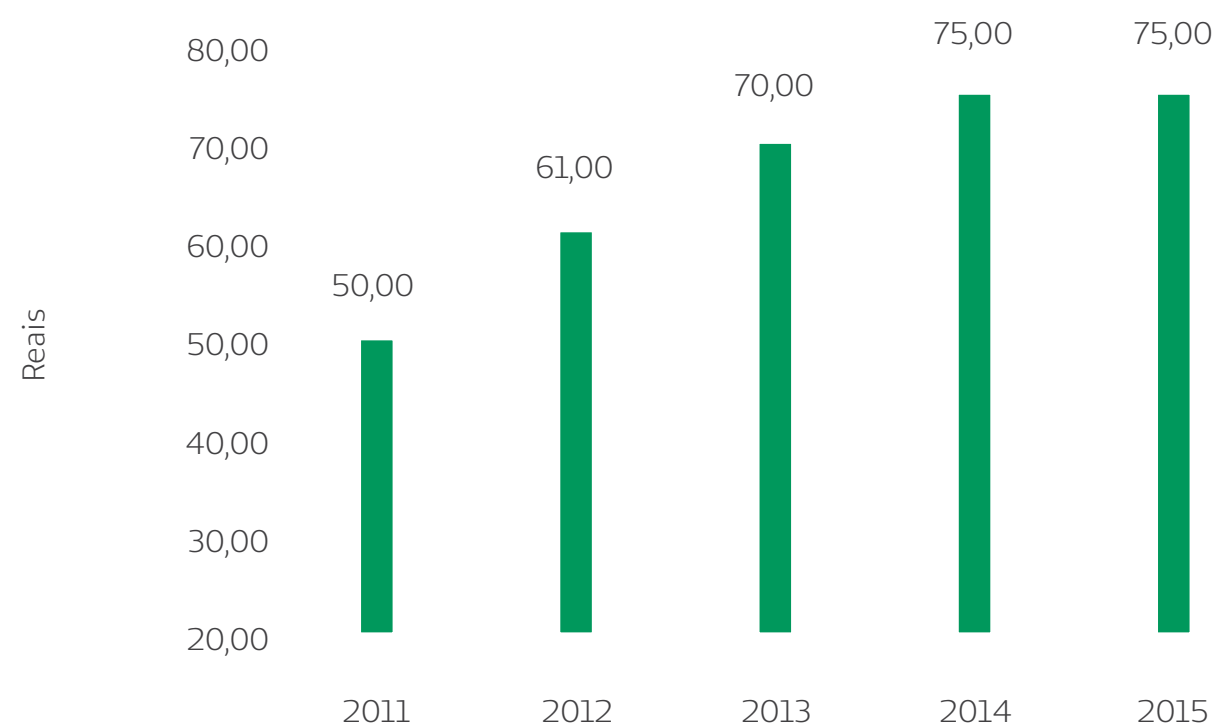


A Assembleia Geral Extraordinária reuniu 3.210 cooperados, em dezembro, para apresentação dos resultados alcançados em 2015 e deliberação conjunta sobre a destinação de sobras e benefícios. [📺 Assista aqui aos principais momentos da abertura.](#)



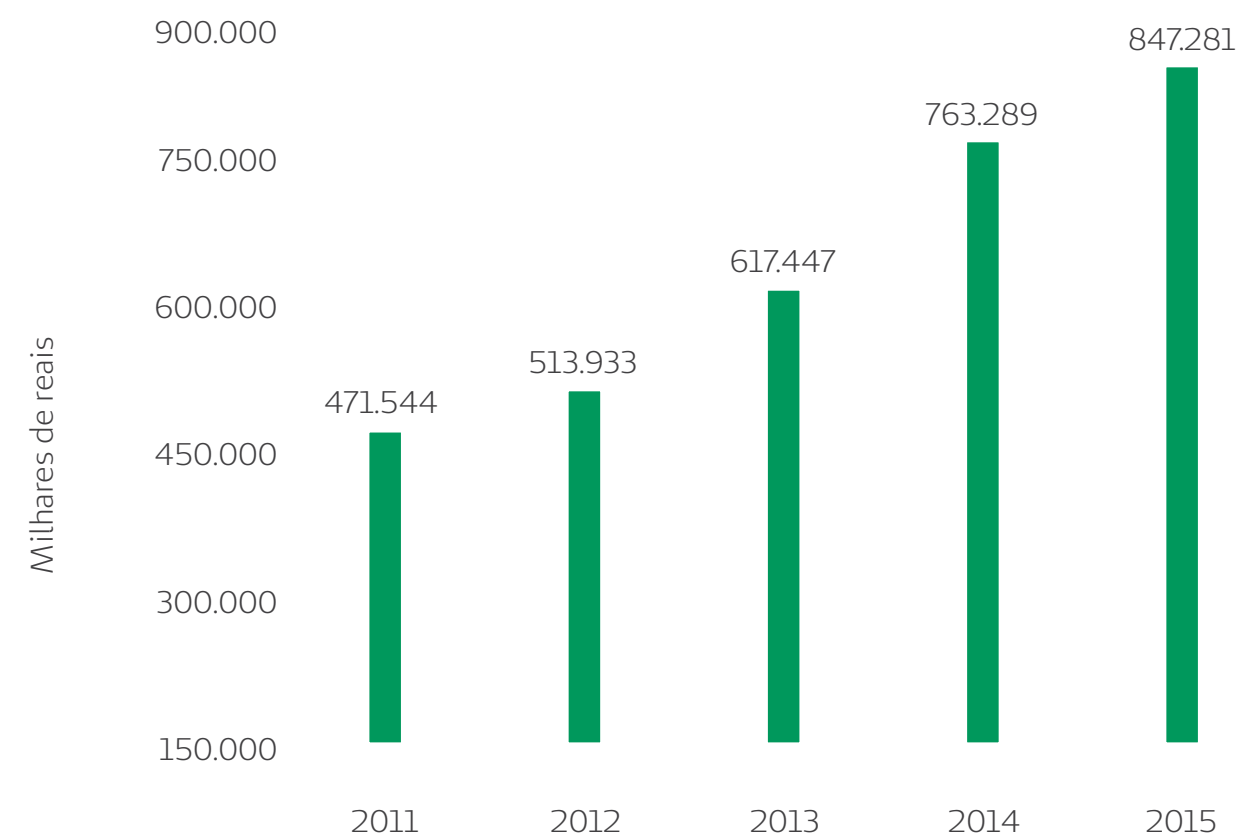
Recebendo as analistas de relacionamento em seu local de trabalho, os cooperados passaram a contar com atendimento mais personalizado e eficiente. Na foto, o médico Tanner José Arantes Borges e a analista Marcy Lisboa. [📺 Saiba mais aqui.](#)

Evolução do valor de referência pago ao cooperado pela consulta em consultório (2011 a 2015)



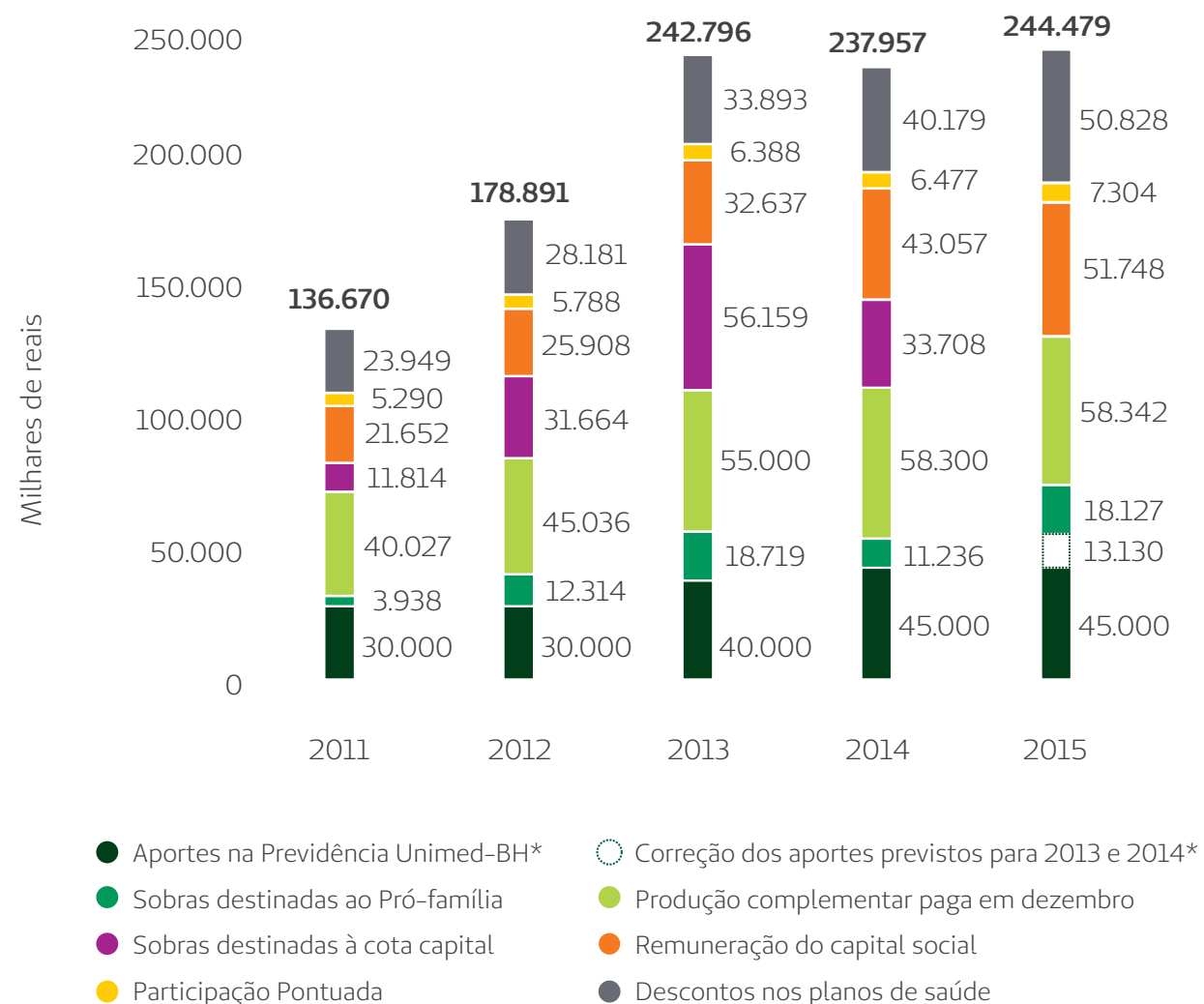
O valor pago pelas consultas médicas, que cresceu 67% em termos nominais entre 2010 e 2014, permaneceu estável em 2015. A decisão de postergar o reajuste dos honorários reflete uma postura de cautela frente ao agravamento da crise econômica no final do ano.

Remuneração paga aos cooperados (2011 a 2015)

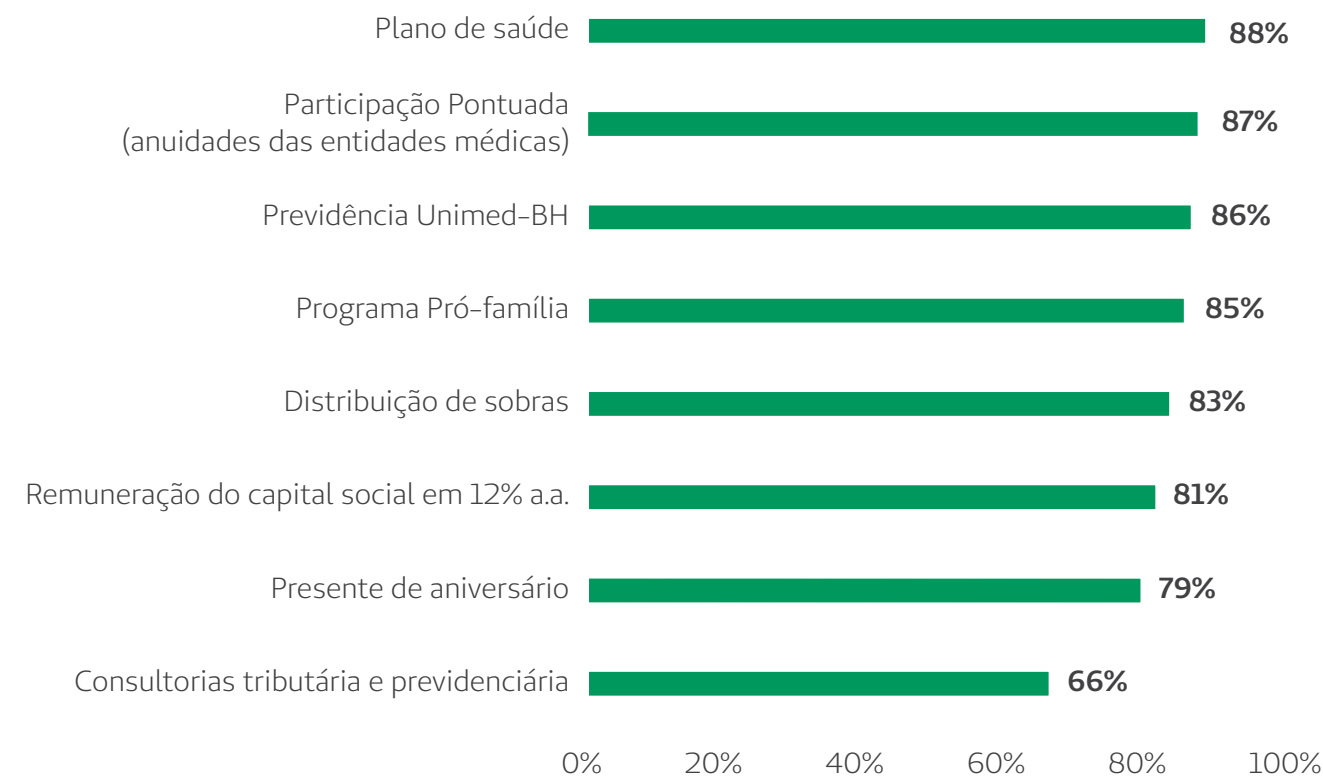


O montante pago aos cooperados pela sua produção cresceu 11% em 2015, superando R\$ 847 milhões. O salto é explicado pelo impacto do reajuste dos honorários médicos aplicado ao final de 2014, bem como pelo aumento do volume de atendimentos.

Transferência de recursos aos cooperados na forma de benefícios e sobras (2011 a 2015)



Avaliação dos cooperados sobre os benefícios da Unimed-BH* (2015)



A Unimed-BH transferiu mais de R\$ 244 milhões a seus cooperados na forma de benefícios e distribuição de resultados. Esse montante representa um ganho adicional de 29% sobre a produção médica do ano.

Os benefícios de proteção social assegurados pela Unimed-BH estão entre os mais valorizados pelos médicos cooperados, com aprovação acima de 85%, segundo o Datafolha. Também se destaca a distribuição de sobras, avaliada positivamente por 83% dos médicos, 11 p.p. acima da pesquisa anterior.

*Os aportes na Previdência Unimed-BH aprovados em Assembleia Geral para ocorrer em 2013 e 2014 foram efetuados em 2015, após a transferência dos recursos para o fundo de pensão do Sistema Unimed. No gráfico, a série histórica é rerepresentada, com os valores aprovados registrados nos respectivos anos e a sua correção, em 2015. [G4-22]

*Respostas múltiplas.

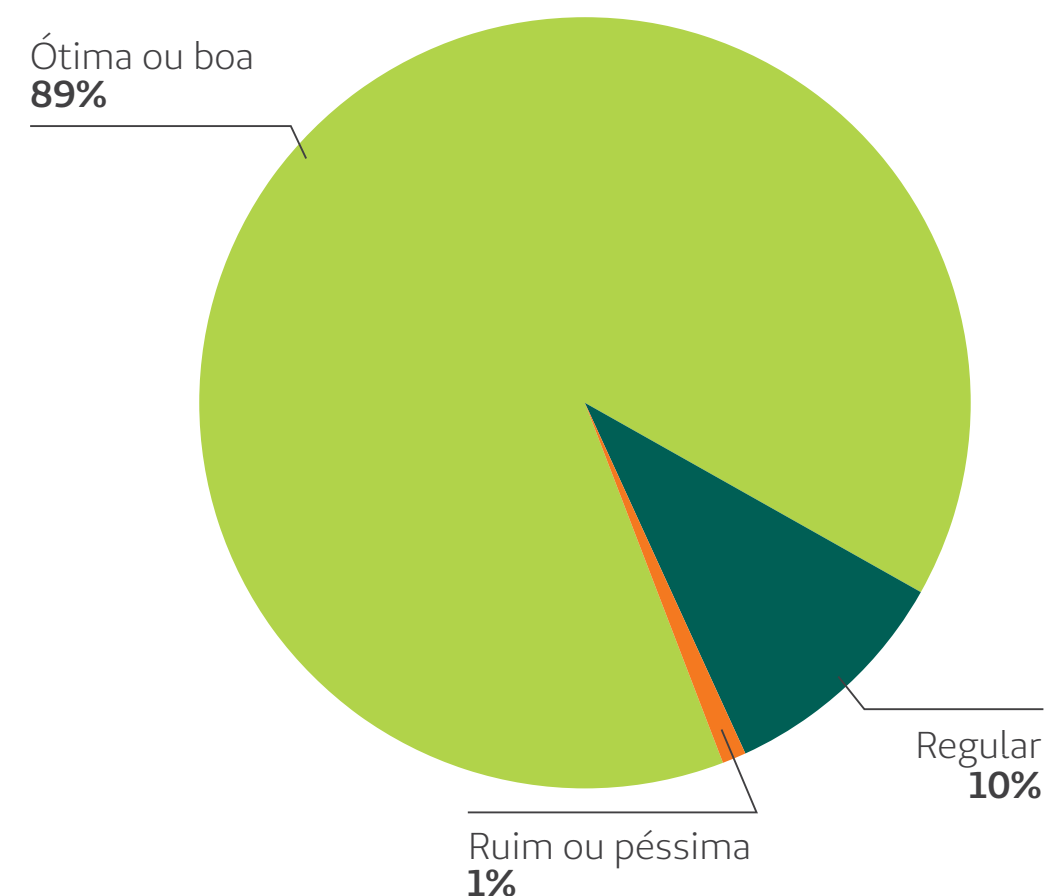
Percepção da marca Unimed-BH pelos médicos cooperados* (2015)



Em meio à crise, a capacidade da Unimed-BH de alcançar resultados positivos foi reconhecida por 98% dos cooperados ouvidos pelo Datafolha – 7 p.p. acima do ano anterior. Compromisso com a responsabilidade social, confiabilidade, ética e competência na gestão são outros atributos de mais destaque.

*Avaliação estimulada.

Avaliação geral dos cooperados sobre a Unimed-BH (2015)



Segundo o Datafolha, 89% dos médicos cooperados avaliam a Cooperativa como ótima ou boa. É uma proporção semelhante à dos que recomendariam a Unimed-BH a um paciente que pedisse indicação de um plano de saúde. Entre os cooperados que atuam nos Serviços Próprios, o índice de aprovação da Cooperativa sobe para 92%.