



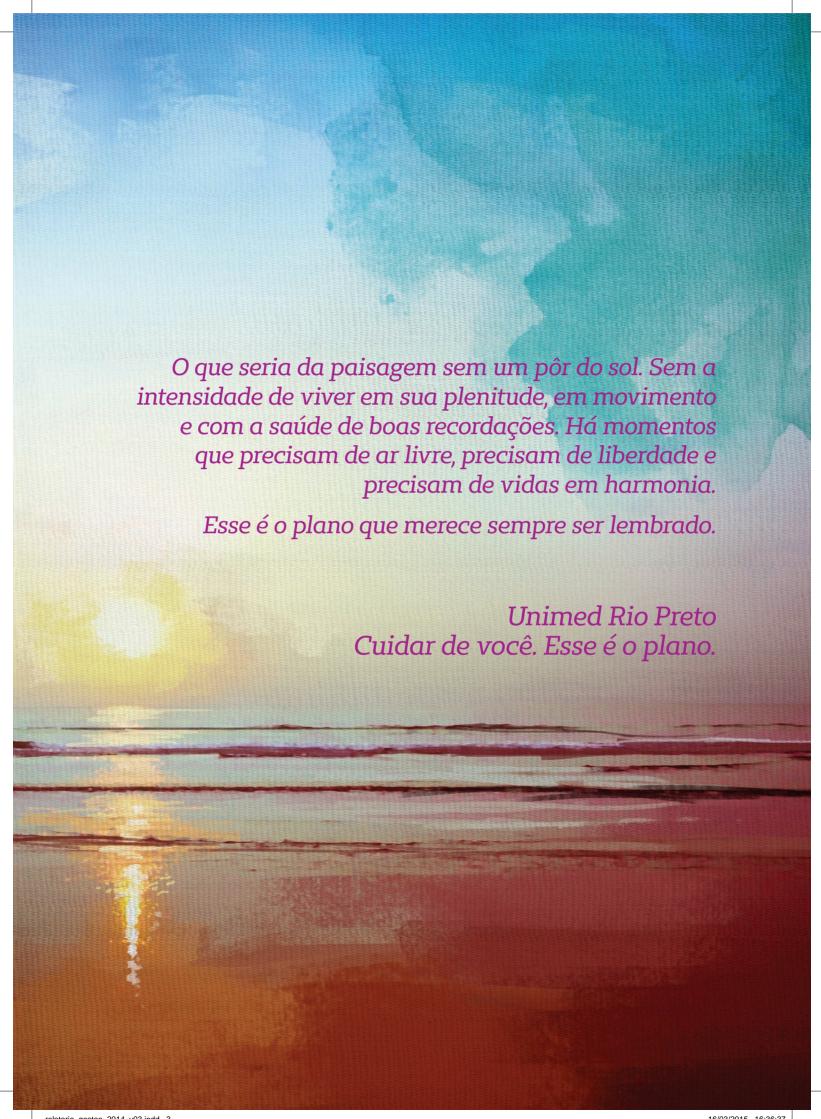
CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



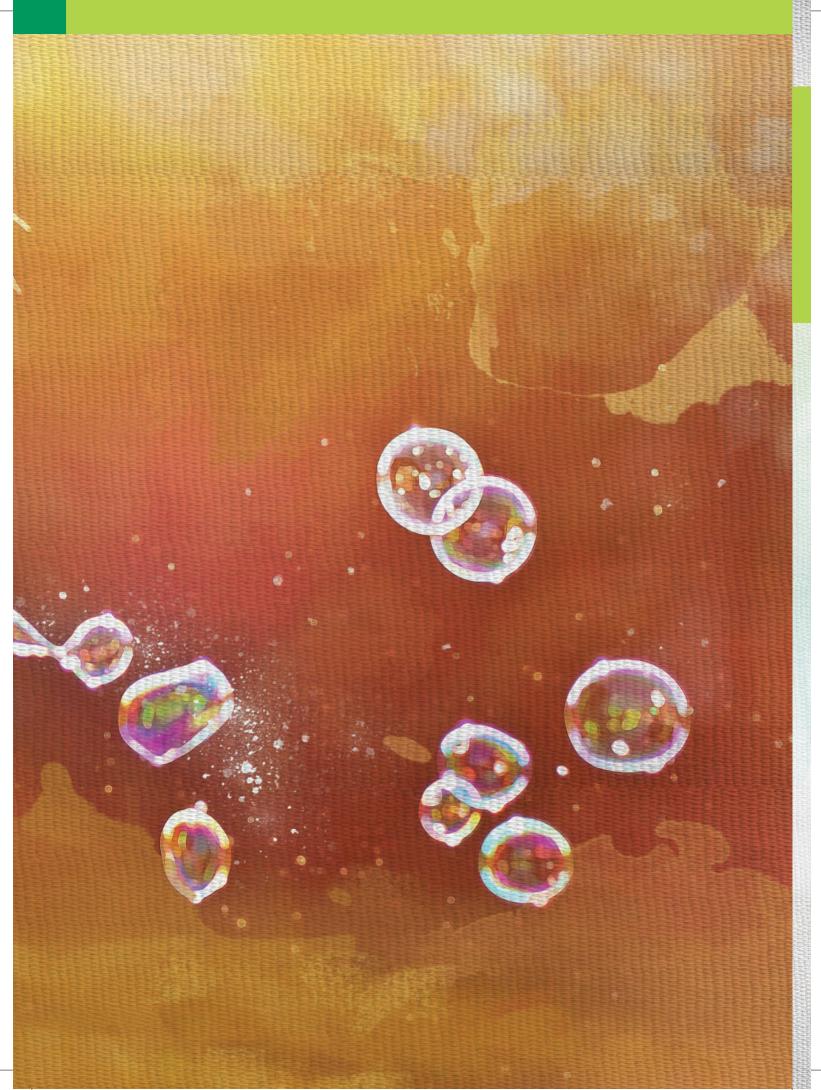
www.unimedriopreto.com.br



relatorio_gestao_2014_v02.indd 2 25/02/2015 16:40:28



relatorio_gestao_2014_v03.indd 3 16/03/2015 16:36:37



relatorio_gestao_2014_v03.indd 4 16/03/2015 16:36:39

ÍNDICE

Introdução

Organização

Palavra do Presidente

Diretoria Executiva

Desempenho Operacional

Unimed Serviços

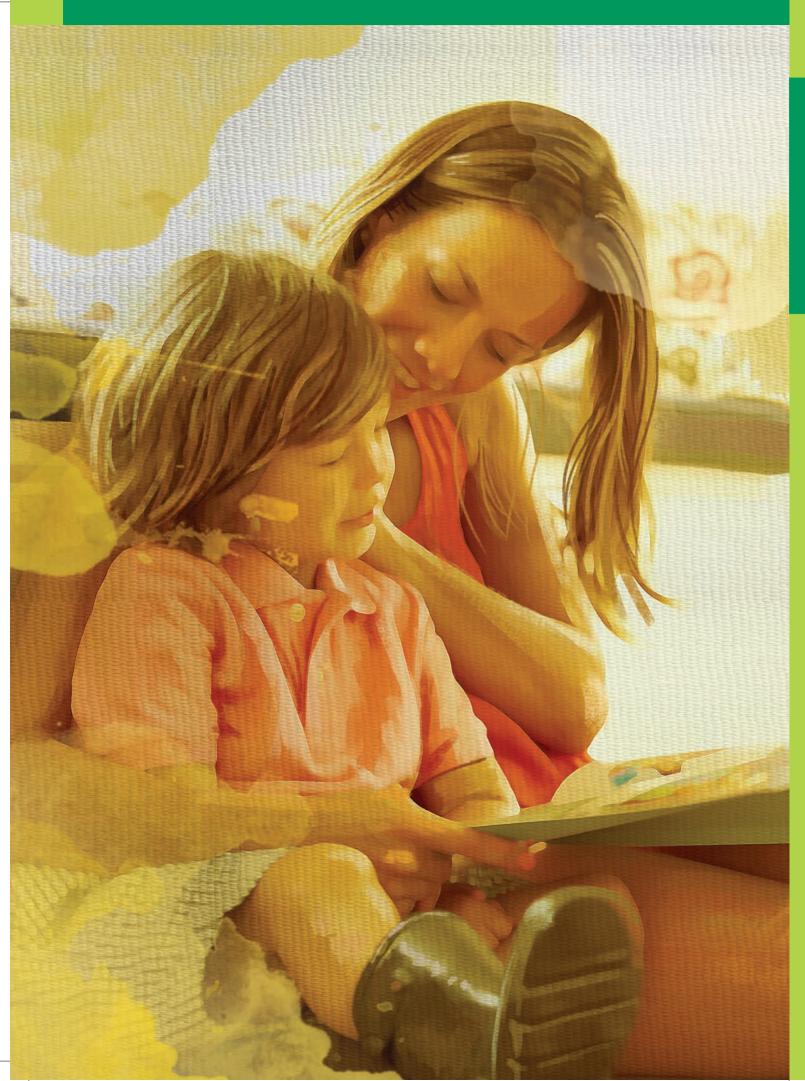
Tecnologia da Informação

Escritório de Projetos

Regulação em Saúde Suplementar

Jurídico

relatorio_gestao_2014_v03.indd 5 16:36:42



relatorio_gestao_2014_v03.indd 6 16/03/2015 16:36:48

INTRODUÇÃO

Um dos princípios básicos da Governança Corporativa, elemento estratégico para o crescimento de uma empresa nos dias atuais, é a transparência. Atuar de forma aberta e clara para que todos os sócios estejam inteirados de cada decisão tomada internamente é fundamental para o sucesso e a longevidade da corporação.

Por isso, temos a satisfação de apresentar a todos os cooperados da nossa Unimed Rio Preto, os resultados do trabalho realizado no ano de 2014. Dados que poderão ser avaliados através dos números e balanços apresentados detalhadamente nas páginas deste Relatório de Gestão.

Se hoje podemos afirmar que somos uma empresa financeiramente saudável e com perspectivas de crescimento, é porque nos preocupamos com a realização de um trabalho sólido com base no planejamento e em ações concretas e bem estruturadas.

Encerramos 2014 com uma carteira de mais de 208 mil clientes que contam com o trabalho de aproximadamente 1.400 médicos cooperados e uma gama de benefícios exclusivos e várias outras conquistas como uma segunda unidade da Farmácia, agora na cidade de Olímpia, e a ampliação da Unimed Serviços que representará um marco para a nossa cooperativa, a partir da inauguração do Pronto Atendimento Adulto 24h, com capacidade para até 100 mil atendimentos por ano. Um verdadeiro Complexo de Saúde, projetado para suprir necessidades permanentes e futuras da Unimed Rio Preto, agregando um inovador e decisivo diferencial frente aos demais planos de saúde da região.

Apesar do cenário desafiador dos próximos anos, todos esses investimentos são preparativos para o futuro da cooperativa, com a finalidade de engrandecê-la ainda mais para todos os cooperados e clientes.

No relatório a seguir vamos mostrar que a nossa cooperativa está em sua melhor fase.

Boa leitura!

relatorio_gestao_2014_v03.indd 7 16:36:53



relatorio_gestao_2014_v03.indd 8 16/03/2015 16:36:55



Negócio

Soluções de qualidade em promoção e assistência à saúde.

Missão

Garantir aos clientes o acesso aos serviços de saúde, valorizar o trabalho médico e desenvolver a rede prestadora.

Negócio

Ser empresa de referência, reconhecida com a melhor opção de saúde por clientes, cooperados, colaboradores, prestadores de serviços e comunidade, pela qualidade de nossos produtos, serviços e relacionamento.

Crenças e Valores

Ética, promoção à saúde, respeito ao ser humano, satisfação dos clientes, cooperados, colaboradores, busca da excelência, valorização do trabalho médico, transparência e responsabilidade social.

Slogan

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

relatorio_gestao_2014_v03.indd 9 16/03/2015 16:36:55



Da esquerda para direita:

Dr. Emerson Gomez

Dr. João Aris Kouyoumdjian

Dra. Fátima Aparecida Noronha Bozelli

Dr. Luiz Homsi

Dr. Marco Aurélio Van Erven

Dr. Miguel Zerati Filho

Dr. Antônio Soares Souza

relatorio_gestao_2014_v03.indd 10 16/03/2015 16:36:57



Conselho de Administração

Emerson Gomez – Presidente Miguel Zerati Filho – Vice Presidente João Aris Kouyoumdjian – 1º Tesoureiro Fátima Aparecida Noronha Bozelli – 2º Tesoureira Marco Aurélio Van Erven – 1º Secretário Luiz Homsi – 2º Secretário Antônio Soares Souza – Diretor Educativo

Conselho Fiscal

Fábio Coimbra Dória Marcelo Lúcio de Lima Luiz Antônio Gubolino José Renato Volpato Bertazzo Atílio Maximino Fernandes Henrique Gandolfi

Conselho Técnico

Evaristo Dane de Oliveira José Dalmo Araújo Filho Luiz Carlos da Silveira Kassey Henrique Vasconcelos Luiz Sérgio Ronchi Lúcia Angélica Buffulin

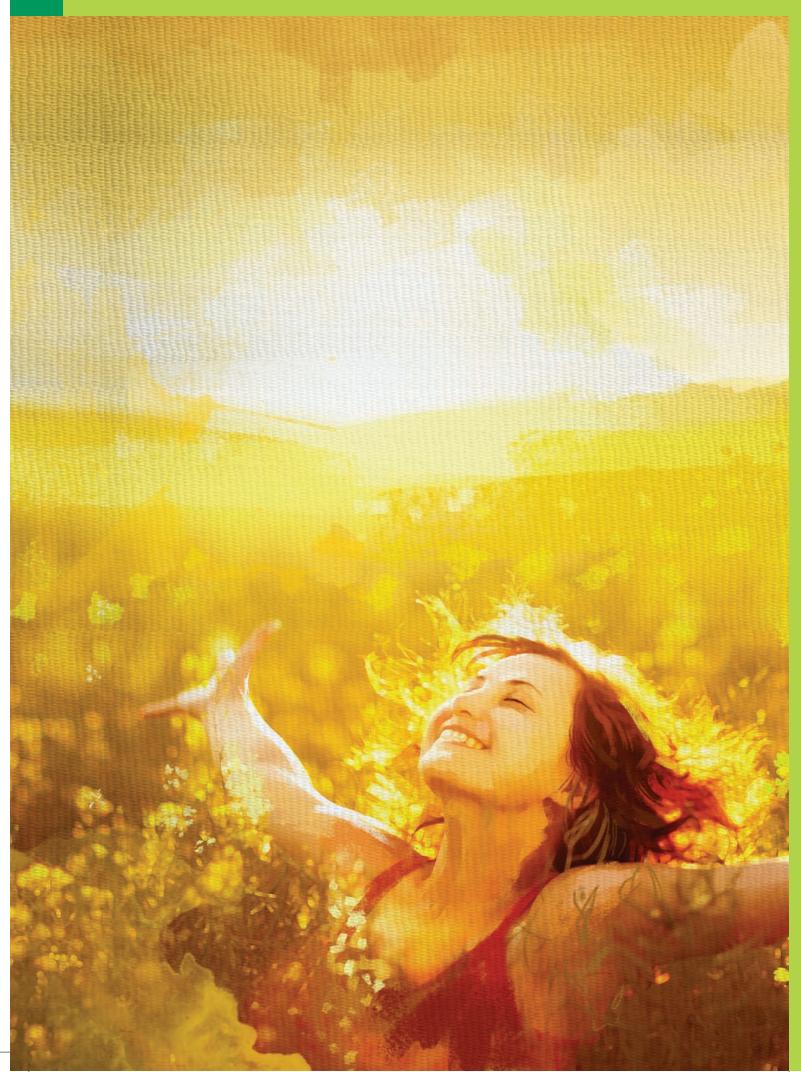
Superintendência

Sérgio Maciel da Silva

Gerência

Ailton Bento - Gerente de Tecnologia da Informação Célia Regina M Mugayar - Gerente de Provimento de Saúde Graziela Morais - Gerente de Marketing e Comercial Marcelo Calejon - Gerente de Operações de Varejo Roberto Nascimento Bueno - Gerente de Recursos Próprios Rodrigo M Almeida Teixeira - Gerente Administrativo e Financeiro

relatorio_gestao_2014_v03.indd 11 16/03/2015 16:36:58



O QUE RECEBEMOS DE BRAÇOS ABERTOS É SEMPRE BEM-VINDO.

relatorio_gestao_2014_v03.indd 13 16/03/2015 16:37:01

PALAVRA DO PRESIDENTE

Planejamento: a palavra de ordem.

Nosso país vive um momento delicado. Principalmente na área econômica, as perspectivas não são nada otimistas e, mais do que nunca, é preciso ponderação, planejamento e muito trabalho.

Com o término de mais um ano, temos a satisfação de apresentar o Relatório de Gestão da Unimed Rio Preto. Os números a seguir revelam muito mais do que investimentos, sobras e despesas: comprovam o profissionalismo adotado na última década na gestão da nossa Unimed.

Somos uma cooperativa financeiramente estável, resultado conquistado ao longo dos anos. Mas isso não significa que podemos nos descuidar. As situações de risco não partem apenas da economia, mas de várias outras vertentes que atingem diretamente o setor da saúde suplementar. Por isso, o momento é de cautela.

As imposições da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, cada vez mais reguladoras, a Judicialização da Saúde e as dificuldades no Sistema Unimed, que tenta se adequar e se reestruturar, torna o nosso dia a dia mais complexo e arriscado. É preciso planejar muito e tomar decisões acertadas, que não representem riscos à nossa cooperativa.

Por isso, trabalhamos com base nos princípios da Governança Corporativa, elemento estratégico para o crescimento de uma empresa. Queremos que nossas decisões sejam as mais transparentes possíveis para que todos os cooperados tenham ciência de onde queremos chegar.

Atuando na singular rio-pretense há quase três anos, tivemos a oportunidade de analisar cenários, promover debates e pensar soluções em busca da satisfação dos sócios cooperados e clientes.

O crescimento excessivo no número de pedidos de exames, o constante avanço tecnológico que oferece a cada dia novos procedimentos ainda mais dispendiosos, os gastos com pagamentos de órteses e próteses e o aumento da sinistralidade, foram alguns dos desafios que enfrentamos.



E, mesmo assim, conquistamos progressos importantes para a cooperativa. Um deles foi o reajuste na remuneração dos cooperados, cujo valor da consulta passou para R\$ 78 e CH de Honorários a R\$ 0,549. Uma conquista que implicará impacto financeiro de R\$ 4,6 milhões/ano, mas que somente foi possível através de muito planejamento.

Ao mesmo tempo, iniciamos um dos maiores desafios dos últimos anos: a ampliação do Complexo de Saúde Unimed com a construção do Pronto Atendimento Adulto 24 horas. Uma obra imprescindível e executada de maneira transparente com recursos próprios, o que representará um avanço

sem precedentes para a cooperativa, tanto na qualidade dos serviços prestados quanto na nossa economia.

Neste importante projeto buscamos o auxílio de conceituadas consultorias como a do Instituto Israelita de Consultoria e Gestão Albert Einstein, na implantação do Pronto Atendimento Adulto, bem como no processo de Acreditação para obtenção da certificação ONA; e da Consultoria Planisa, para o desenvolvimento de um sistema de gestão de custos e resultados.

O novo Complexo de Saúde Unimed é uma realidade. É nossa. Faz parte do nosso patrimônio.

EMERSON GOMEZ DIRETOR PRESIDENTE



DIRETORIA EXECUTIVA

relatorio_gestao_2014_v03.indd 17 16:37:06



MIGUEL ZERATI FILHO

PRODUÇÃO MÉDICA EM FRANCA EXPANSÃO

O ano de 2014 representou um importante marco no processo de produção médica da nossa Unimed, com destaque para a implantação do novo sistema de gestão, para modernização, segurança e responsabilidade de um sistema integrado.

Promovemos reuniões resolutivas com nossos Cooperados e Prestadores de Serviços, apresentando os cenários da evolução da produção médica, bem como, revisão e definição de novos protocolos. Vale destacar, a importante participação dos comitês.

É notória a evolução da produção médica na cooperativa que, em 2014, representou R\$ 425 milhões, crescimento de 11% com relação a 2013. Com o pagamento de exames e procedimentos ambulatoriais, gastamos R\$ 174 milhões, aumento de 8%. Pagamos ainda R\$ 72 milhões em consultas, 4% a mais do que no ano passado, R\$ 161 milhões em internações, representando aumento de 15%, e mais de R\$ 14 milhões com atendimento de urgência e emergência.

Apuramos ainda a emissão de 212 mil guias, em média, por mês, durante o ano passado. Aumento de 3,54% em relação a 2013, o que evidencia o crescimento da utilização dos serviços oferecidos pela rede credenciada.

Tudo isso, revela que a nossa produção médica está em franca expansão. Porém, cabe a nós, gestores, preparar a cooperativa para cenários futuros. Visualizamos um horizonte mais próspero, devido ao apoio e participação dos cooperados e prestadores de serviços. Hoje somos uma cooperativa financeiramente saudável e com perspectivas de crescimento devido a muito planejamento e gestão corporativa.

Este ano será um marco para a nossa Unimed Rio Preto. Vamos inaugurar o Complexo de Saúde Unimed, com Pronto Atendimento Adulto 24 horas, de excelente qualidade e competente corpo clínico, que deverá contribuir significativamente para melhoria da qualidade de atendimento das urgências e emergências, um importante diferencial de mercado que, certamente, impulsionará a ampliação da nossa carteira de beneficiários.

MIGUEL ZERATI FILHO

Vice-Presidente



JOÃO ARIS KOUYOUMDIJAN

RECURSOS PRÓPRIOS AGREGAM MAIOR EQUILÍBRIO PATRIMONIAL

A utilização responsável e planejada dos nossos recursos financeiros é essencial para alcançarmos resultados positivos e mantermos a estabilidade econômica da Unimed Rio Preto.

Em 2014, nosso maior investimento, R\$ 44 milhões, foi destinando às obras de ampliação do Complexo de Saúde Unimed (Pronto Atendimento Infantil, Quimioterapia, Home Care, Medicina Preventiva, Vacinas, Centro de Infusão e Beabá Bebê) e à construção do Pronto Atendimento Adulto, resolutivo e com métodos complementares eficazes. Mesmo com a conclusão da obra, conseguimos encerrar o ano sem dívidas ou impostos atrasados, distribuir sobras e ainda contamos com cerca de R\$ 60 milhões em aplicações financeiras.

Isso somente foi possível, pelo investimento na obra ter sido feito com recursos próprios. Para melhor entendimento, recurso próprio ou financeiro em caixa, é aquele não proveniente do balanço "mensalidades versus produção médica" do cooperado pessoa física, e resulta de vendas de benefícios como SOS Unimed, Acessórios Ortopédicos, Vacinas, Farmácia, Rendimento de Aplicações Financeiras, entre outros. Esse montante, fruto das excelentes administrações das últimas diretorias, não pode ser rateado como sobras do exercício e, sim, utilizado na própria cooperativa.

Agir de maneira estratégica, com base em um sólido planejamento é vital para o equilíbrio econômico da nossa empresa. Somente dessa forma é possível angariar recursos para aumentar a remuneração dos cooperados como ocorrido logo no início de 2015, quando o valor da consulta passou para R\$ 78,00 e o CH Honorários a R\$ 0,549, o maior valor do Brasil, dentre as Unimeds de grande porte.

Podemos remunerar ainda melhor, mas, para tanto, precisamos reduzir a sinistralidade que hoje está longe do sustentável. Para cada R\$100,00 pagos pelo cliente, são gastos cerca de R\$88,00 em produção médica, quando o ideal seria R\$75,00. Somos uma cooperativa em que todos são sócios. As atitudes de poucos refletem no todo. Se quisermos realmente crescer e nos manter como líderes no mercado, precisamos baixar custos, reduzir despesas e atender, cada vez melhor, nossos clientes.

JOÃO ARIS KOUYOUMDJIAN

Diretor Financeiro e Tecnologia da Informação.



FÁTIMA APARECIDA NORONHA BOZELLI

ALINHAMENTO ESTRATÉGICO NAS AÇÕES DE MARKETING

Fidelizar, manter os clientes e conquistar novas vidas são atitudes fundamentais para garantir a constância e a lucratividade da nossa cooperativa. Dessa forma, trabalhamos ativamente para aprimorar cada vez mais os departamentos de Marketing e Vendas. Nesse sentido, promovemos total reestruturação nas áreas e os resultados já são visíveis.

Com a implantação de um departamento de Marketing Estratégico, conseguimos mapear melhor o mercado em busca de oportunidades para a Unimed Rio Preto. Uma das iniciativas foi a efetivação de um ponto de vendas no Shopping Iguatemi Rio Preto. Decisão tomada com muito planejamento por representar o melhor custo-benefício. Além da exposição da nossa marca, foram fechados mais de 400 novos contratos no local.

O departamento concentrou todas as ações e campanhas para a venda do Plano Uniflex que, por ser coparticipativo, proporciona maior rentabilidade para a cooperativa do que as demais modalidades. Estimulado, o departamento de Vendas conseguiu bater todos os recordes já registrados na empresa. Ao todo, em 2014, foram conquistadas 10.988 vidas, sendo 69% ou 7.568 delas, de Uniflex. Um aumento de 14% em relação a 2013. Crescimento que também teve a contribuição ativa das vendas dos novos escritórios da cooperativa instalados nas cidades de Jales e Mirassol.

As nossas Farmácias, em Rio Preto e Olímpia, também obtiveram resultados expressivos com a ajuda de campanhas e promoções. O faturamento total em 2014 foi 11% maior do que o de 2013. Prova disso foi o crescimento de 6,6% no valor do ticket médio gasto na unidade rio-pretense que passou a R\$ 108,73. Além disso, nossos profissionais respeitam a decisão dos cooperados, cumprindo exatamente a prescrição da receita, sem substituições ou trocas por similares.

A marca Unimed também foi destaque em outras ações de marketing. Uma delas é o Projeto Ciclo Vida. Todos os domingos são disponibilizadas 20 bicicletas na represa Municipal de Rio Preto, para que toda população possa se exercitar gratuitamente. Realizamos também campanhas relacionadas aos nossos conceitos de sustentabilidade, que conquistaram premiações locais e nacionais ao longo de 2014, conferindo ainda mais ênfase a nossa marca.

FÁTIMA APARECIDA NORONHA BOZELLI

Diretora de Desenvolvimento Mercadológico.



MARCO AURÉLIO VAN ERVEN

VOZ E VEZ AOS CLIENTES, COOPERADOS E COLABORADORES

A fidelização é tão árdua e importante quanto a conquista de um cliente. Com informações cada vez mais acessíveis, os beneficiários sabem exatamente quais são seus direitos e, consequentemente, não hesitam em exigir cada vez mais das operadoras de planos de saúde.

Por isso, trabalhamos com afinco para manter a excelência no atendimento, garantir a satisfação e solucionar os impasses de forma mais rápida e eficiente. Empenho que trouxe ao nosso Call Center o título de melhor do Brasil entre as Unimeds de grande porte, através do "Prêmio Nacional Unimed de Relacionamento com o Cliente". Esta conquista foi resultado de investimentos constantes para garantir a plena satisfação dos beneficiários.

Esforço reconhecido também pela própria ANS que, com base no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), nos classificou como a melhor operadora de grande porte do estado de São Paulo, a sétima de todo Brasil e a melhor de Rio Preto em satisfação do cliente, bem como, a singular com o menor número de reclamações.

Sabemos que tais fatores são reflexos do desempenho, dinamismo e profissionalismo de cada colaborador da nossa Unimed. Por esse motivo, investimos para construir e reter talentos, oferecendo programas de desenvolvimento profissional, avaliações de desempenho, pesquisas de clima organizacional, programas de cargos e salários, entre outros. Condutas preponderantes para que a Unimed Rio Preto estivesse, pelo sétimo ano consecutivo, entre as "150 Melhores Empresas Para Você Trabalhar no Brasil", segundo a revista VOCÊ S/A.

Ademais, temos um canal aberto com todos os cooperados. Criamos uma ferramenta muito eficaz; o e-mail comunicacao@unimedriopreto.com.br exclusivo para envio de Newsletters aos sócios, contendo informações pertinentes ao funcionamento da cooperativa e ao mercado de saúde suplementar.

Nosso objetivo é otimizar a comunicação em todas as frentes, pois desejamos estar cada vez mais próximos; onde todos tenham voz. Esse é o melhor caminho para mantermos um diálogo franco e efetivo com nossos cooperados, clientes e colaboradores.

MARCO AURÉLIO VAN ERVEN

Diretor de Atendimento



LUIZ HOMSI

UMA NOVA UNIMED PARA VOCÊ

O ano de 2014 foi de muito trabalho e planejamento para que os nossos custos administrativos permanecessem dentro da margem prevista. Uma cooperativa do porte da nossa Unimed, com mais de 208 mil clientes e 1.400 cooperados, requer uma estrutura complexa e eficiente. Isso demanda um alto custo que precisa ser controlado minuciosamente e otimizado para evitar desperdícios.

Com esse objetivo, promovemos mudanças significativas em vários pontos da empresa como a reestruturação do Departamento de Compras. Antes distribuído em três diferentes locais da cooperativa, ele foi absorvido pela gerência de Varejo e unificado em um só espaço. Isso permitiu uma melhora considerável nas negociações, valores de compras e na qualificação dos nossos fornecedores, fatores que já revelam economia para a Unimed.

Na parte estrutural, continuamos a fiscalizar as obras do Complexo de Saúde Unimed, desde a contratação do pessoal envolvido na construção civil, até a compra dos equipamentos hospitalares que serão utilizados no local. Assim, minimizamos custos e garantimos um alto padrão de qualidade com o melhor custo-benefício.

Outra obra importante e necessária que iniciamos em 2014 é a de ampliação do estacionamento da Sede Administrativa. Com a reforma, além do aumento de vagas, o estacionamento ganhará um único sentido para facilitar o fluxo.

No Complexo de Saúde Unimed, terceirizamos a gestão do estacionamento, mantendo vagas sem custo para os médicos cooperados.

Tivemos muitos desafios, mas, com recursos bem administrados, é possível fazer sempre mais e melhor em benefício de toda a cooperativa.

LUIZ HOMSI

Diretor Administrativo.



ANTÔNIO SOARES SOUZA

INVESTINDO EM QUALIDADE E GERANDO EXCELÊNCIA

A necessidade de garantirmos excelência nos atendimentos de urgência e emergência a cada um dos nossos clientes, somada às exigências da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS que, a cada ano, nos impõe mais regras e normas, tornam os investimentos em recursos próprios como o SOS Unimed, Unidade de Vacinação, Acessórios Ortopédicos, vendas nas Farmácias, entre outros, a alternativa mais coerente e acertada para a Unimed Rio Preto.

Para se ter uma ideia, a receita com a comercialização de vacinas na nossa Unidade de Vacinação, por exemplo, cresceu 6% em comparação a 2013, o que resultou R\$ 2,8 milhões em recursos próprios para a cooperativa.

O nosso Pronto Atendimento Infantil 24 horas realizou 48% dos atendimentos de urgência e emergência de toda rede de São José do Rio Preto, com uma taxa de resolutividade de 95%. Em Olímpia, o Pronto Atendimento registrou mais de 25 mil consultas em clientes de todas as idades. Números que devem se repetir no Pronto Atendimento Adulto, que terá capacidade para até 100 mil atendimentos/ano.

Ainda em 2014, inauguramos uma unidade da Farmácia Unimed na cidade de Olímpia. Decisão acertada que já demonstra resultados extremamente positivos. Em menos de um ano em funcionamento, foram atendidos aproximadamente 18.300 clientes no local. Em Rio Preto, já consolidada, a nossa Farmácia registou mais de 148 mil atendimentos em 2014, o que resultou numa receita importante. Somadas, as Farmácias geraram R\$ 17,3 milhões em receita líquida.

Outro benefício exclusivo, a Central de Quimioterapia foi ampliada para suprir a crescente demanda. Somente nos últimos três anos, foram efetuadas 17 mil sessões no local. Com a ampliação, em funcionamento desde o segundo semestre de 2014, a previsão é que esse número aumente ainda mais e, somente dessa forma, vamos garantir a excelência e efetividade dos tratamentos.

ANTÔNIO SOARES SOUZA

Diretor de Recursos Próprios.

COM FOCO NO BENEFICIÁRIO E NO COOPERADO



A satisfação plena dos beneficiários é compromisso da Unimed Rio Preto, pois sabemos que o trabalho desenvolvido junto a eles terá reflexo imediato para todos os cooperados. Por isso, buscamos soluções diárias e investimos constantemente em áreas como o Atendimento, Call Center, Ouvidoria, Marketing Estratégico, entre outras.

Prova disso foi que, em 2014, nosso SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente se

classificou em **1º lugar**, como o melhor do país, entre as Unimeds de Grande Porte, no Prêmio Nacional Unimed de Relacionamento ao Cliente. Segundo pesquisa realizada, **85%** dos nossos beneficiários aprovam o trabalho realizado pelo Call Center.

Fato muito importante, pois um atendimento eficaz ao cliente traz satisfação e fidelização ao plano e torna o nosso cliente um multiplicador, atraindo assim novas vidas para a Unimed.

Somos todos sócios e sabemos que o cliente é fundamental, tanto para a manutenção da nossa cooperativa, como de cada consultório, clínica ou hospital. Por isso, continuaremos trabalhando estrategicamente nessas áreas, pois temos a certeza de que os reflexos para cada cooperado serão extremamente positivos.

Desempenho Operacional

QUALIDADE

Unimed São José do Rio Preto continua entre o seleto grupo de Operadoras de Saúde Acreditadas pela ANS

Após conquistar a certificação na metodologia RN 277, sendo a primeira Cooperativa Médica do país a receber, em 2013, e manter o certificado através da manutenção anual, continuar entre as 04 Operadoras de Saúde Acreditadas, a Unimed São José do Rio Preto se prepara para avançar ainda mais em qualidade e segurança da assistência.



Iniciaram em julho/2014 os trabalhos para a conquista da certificação ONA (Organização Nacional da Acreditação), que avalia a instituição de forma sistêmica, o que permite analisar os processos de trabalho e as relações com os resultados.

relatorio_gestao_2014_v03.indd 25 16:07:33



Acreditação é uma das formas mais efetivas de assegurar a segurança e qualidade em um Serviço de Saúde, permitindo a avaliação, distinção das organizações, tornando uma importante ferramenta de gestão que possibilita:

- a) Desenvolver uma política de segurança do paciente;
- b) Entender os requisitos para a melhoria do desempenho;
- c) Medir e identificar onde melhorar;
- d) Identificar e entender, de forma sistemática, suas conformidades e oportunidades para melhoria;
- e) Promover a cooperação interna entre processos e pessoas da equipe.

A avaliação para a certificação metodológica ONA pode resultar em 03 níveis:







Manter as certificações já conquistadas e pleitear novas favorece a reavaliação permanente, impactando positivamente no atendimento e nos resultados. O atendimento aos requisitos e as normas possibilitam a Unimed Rio Preto alcançar um padrão de qualidade, buscando sempre as práticas de gestão eficientes (custo), eficazes (resultados) e principalmente sustentáveis.

relatorio_gestao_2014_v03.indd 26 16:07:37

Desempenho Operacional

GESTÃO DE PESSOAS

Construir e reter talentos por meio de um conjunto integrado de processos utilizando habilidades intelectuais e competências individuais foram uma das principais metas da Gestão de Pessoas no ano de 2014.

Unimed Performance



Um programa criado para direcionar o desenvolvimento dos profissionais em diferentes áreas (Gestão de Projetos e Processos, Comunicação, Negociação, Interpretação do DRE e outros), proporcionando uma significativa melhora nos resultados organizacionais em paralelo à satisfação do colaborador.

Avaliação de desempenho por competências

Através da Avaliação de Desempenho, conseguimos uma visão ampla da empresa e de seu quadro de profissionais, possibilitando ao profissional conhecer suas Forças e seus pontos a serem desenvolvidos, proporcionando feedback, e obtendo informações que servem de base para decisões relativas à Gestão de Pessoas.

relatorio_gestao_2014_v03.indd 27 16:37:38

Recrutamento e seleção

Utilizando um conjunto de técnicas e procedimentos que visa atrair candidatos potencialmente qualificados, a Gestão de Pessoas aprimorou o recrutamento, possibilitando aos candidatos em demonstrar suas ideias e qualificações e, consequentemente, trazendo melhores resultados à organização.

Pesquisa de Clima Organizacional

É realizado a pesquisa de clima organizacional desde o ano de 2009, avaliando os pilares de motivação e satisfação, liderança, aprendizado e treinamentos, identidade organizacional, qualidade de vida, políticas e práticas. Essa ferramenta possibilita informações importantes sobre a percepção dos colaboradores em relação aos pilares que afetam o clima interno. O comparativo atual possibilita avaliar o momento atual e planejar ações de melhoria contínua.

Satisfação e Motivação



Cargos e Salários

Recentemente, junto com a Unimed do Brasil, a Unimed Rio Preto realizou um plano de cargos e salários para adequação das práticas de administração salarial comumente encontrada no mercado, como bem o equilíbrio interno entre os cargos e níveis da cooperativa.

No ano de 2014 implantamos a Gestão de Segurança do Trabalho que colocou em prática melhorias contínuas de segurança, contribuiu com a organização da documentação exigida pelo Ministério do Trabalho bem como o acompanhamento constante das normas aplicáveis à empresa tornando o ambiente de trabalho mais seguro e assim, melhorando as relações humanas do trabalhador.



Mesmo com operações de baixo risco de acidentes no trabalho, a Unimed SJRP conta com uma CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes), que se reúne mensalmente para tratar da segurança e do bem-estar dos colaboradores no ambiente de trabalho.

Avaliar riscos existentes e atuar em suas prevenções, elaborar rotas de fugas e abandono da edificação, combate a um princípio de incêndio e prestar os primeiros socorros são algumas atribuições da Brigada de Incêndio, formada por colaboradores voluntários, treinados e capacitados.





O clima atual da organização é de dedicação e entusiasmo, e cada colaborador está investindo no seu próprio desenvolvimento para aproveitar as oportunidades oferecidas com a expansão da cooperativa.

Com essas ações e o reconhecimento do colaborador, a Unimed SJRP foi premiada pela 7° vez no Guia Você S/A.

29



relatorio_gestao_2014_v03.indd 30 16/03/2015 16:37:45

COMERCIAL

A UNIMED SÃO JOSÉ DO RIO PRETO POSSUI O TOTAL DE 208.204 BENEFICIÁRIOS

Comercial

O mercado de planos de saúde está cada vez mais concorrido, com muitas operadoras investindo em novos serviços e ações para atrair os clientes mesmo assim, a Unimed Rio Preto inovou no ano de 2014, conquistando novos beneficiários para a cooperativa.

Uma das medidas adotadas foi investir na motivação do time de Vendas com a 1ª Convenção Comercial da Unimed Rio Preto no Hotel Michelangelo, em que podemos compartilhar informações, alinhar estratégias e integrar o time para obter o foco nas metas do ano. Nessa mesma convenção lançamos a Campanha de Incentivo de Vendas, com premiações para vendedores de destaque do ano e assim, juntos, conquistamos 10.988 novas vidas.

Vida Nova PF e PI



relatorio_gestao_2014_v03.indd 31 16/03/2015 16:37:48

O produto Uniflex teve um acréscimo de 14% em relação ao ano passado, devido a todas as ações e campanhas de vendas estarem voltados a esse Plano Coparticipativo, que traz mais rentabilidade à empresa. A participação desse produto nas Vendas foi de 69%.

UNIFLEX



Total de Beneficiários Unimed - 2014



32

Uma importante conquista da áera comercial foi a inauguração da Loja no Shopping Iguatemi, que além de posicionar a marca Unimed uma nova experiência em atendimento aos seus clientes e cooperados, trouxe mais de 400 vidas novas em seu primeiro ano.



Nova Loja - Shopping Iguatemi Rio Preto

Administração e Processos de Vendas

Com a reestruturação da Área Comercial, a Unimed de São José de Rio Preto, em Outubro de 2013, segmentou a Área Comercial e criou uma nova célula de trabalho denominada Administração e Processos de Vendas.

A área Administração e Processos de Vendas é responsável por três departamentos: Administração e Informações de Vendas, Operação Comercial e Gestão de Contratos de Pessoa Física e Jurídica.

O Departamento de Administração e Informações de Vendas tem como objetivo prover informações para Área Comercial auxiliando nos processos e treinamentos, com o objetivo de incremento das vendas.

O novo departamento de Operação Comercial, criado no 2º semestre de 2014, conta com atendimento especializado com 3 analistas focados em relacionamento empresarial, identificação das necessidades dos clientes, atualização dos dados cadastrais, desenvolver e executar junto com o Marketing Estratégico planos de relacionamento e análise da sinistralidade para medidas preventivas.

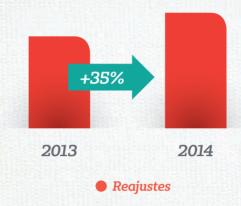
O Departamento de Gestão de Contratos de Pessoa Física e Jurídica é responsável pela manutenção do contrato do cliente, proporcionando adaptação ao Plano de Saúde não regulamentado de acordo com a ANS, análise contratual para manter o cliente e alteração da tabela de preço de acordo com os reajustes contratuais, visando sempre à necessidade do cliente.

Gestão de Contratos

A manutenção de contratos coletivos por adesão administrativa pela IBBCA (Administradora de Benefícios) obteve o resultado de 855 vidas novas no ano de 2014 e finalizou o ano com uma base de vidas ativas de 8.789, crescimento de 1% ao ano anterior.

Os reajustes contratuais realizados pelo departamento de Gestão de Contratos de Pessoa Jurídica evoluíram do ano de 2013 para 2014. A média das taxas de reajustes aplicadas em 2013 foi de 10,11% e no ano de 2014, 13,67%, excluindo os reajustes da RN 309.

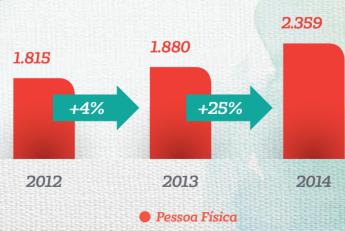
Reajustes Contratuais



O principal indicador que o departamento de Gestão de Contrato de Pessoa Física tem como objetivo a transferência do contrato do cliente, dessa maneira, obtemos a permanência do cliente de acordo com sua necessidade contratual.

O ano de 2014 representou para Unimed São José do Rio Preto um crescimento de 25% em relação ao ano anterior, nas negociações de transferências, 479 vidas que permaneceram na base de clientes. O crescimento ocorreu devido ao grande esforço da equipe.

Transferência



35

PRODUTOS ADICIONAIS DE PLANOS

SOS Unimed 24h

Com a utilização de UTIs móveis e equipe médica especializada, o serviço atende os mais de 40.000 clientes com o benefício SOS

Unimed no perímetro urbano de São José do Rio Preto e de Mirassol.

Ambulância Med Salva



Acessórios Ortopédicos

Os mais de 300 itens à disposição dos clientes que possuem o benefício estão instalados no interior da Farmácia Unimed.

Em 2014 tivemos um crescimento no faturamento de 15% em relação ao ano anterior, com mais de 87.000 clientes com o benefício dos Acessórios Ortopédicos.

Desempenho Operacional

MARKETING

Marketing Estratégico

O Marketing Estratégico une as ideias de "marketing" e "estratégia" em uma visão de futuro rumo à evolução do mercado de referência, identificando os diferentes produtos/mercados e segmentos atuais e potenciais, a partir de uma base de necessidades a serem encontradas. A área orienta a empresa para as oportunidades econômicas atrativas, adaptadas a seus recursos e que oferecem potencial de crescimento e rentabilidade, e tem como função precisar a missão da empresa, definir seus objetivos, elaborar uma estratégia de desenvolvimento e zelar por manter uma estrutura equilibrada na carteira de produtos.

relatorio_gestao_2014_v03.indd 37 16:03:2015 16:38:05

Com a criação da área em 2013 a Unimed Rio Preto ganhou muito em resultado, tanto em aumento do volume de vendas e do ticket médio devido às estratégias e campanhas definidas, quanto em fortalecimento da marca Unimed através de ações institucionais. Outro ganho foi a revisão dos produtos que temos em carteira e inclusão de alguns, rumo ao aumento da rentabilidade e incremento no faturamento. Outro ponto muito trabalhado em 2014 foi a aplicação de pesquisas juntos aos nossos clientes em todos os pontos de atendimento da Cooperativa. A pesquisa de satisfação é termômetro da empresa, e através dos resultados desta, são implementados planos de ação e estratégias visando a melhoria contínua.

Produtos e Rentabilidade

Em 2014 nosso carro-chefe foi o produto Uniflex, um plano Coparticipativo.

Fechamos 2014 com mais de 14.700 vidas com foco no Plano Uniflex para que tenhamos pelo menos 30% da nossa massa com o Plano Uniflex, sejam esses, Planos Individuais ou Empresariais, visto que a rentabilidade deste é expressivamente melhor que o produto Ouro.

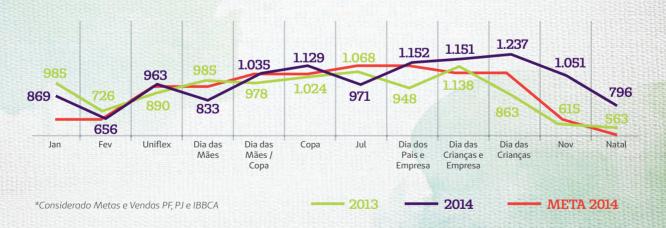
16/03/2015 16:38:05

CAMPANHAS DE MARKETING

A área de Marketing Estratégico definiu as campanhas que ocorreram ao longo do ano, a fim de alavancar as vendas e aumentar o poder de negociação de nossas vendedoras. As campanhas tiveram resultados muito positivos contribuindo para o aumento das vendas e superação das metas estipuladas para o ano. Foram vendidos mais de 1.000 planos acima da meta:

Efetividade das Campanhas 2013 x 2014

PERÍODO	JAN	FEV	UNIFLEX	DIA DAS MÃES	DIA DAS MÃES / COPA	COPA	JUL	DIA DOS PAIS E EMPRESA	DIA DAS CRIANÇAS E EMPRESA	DIA DAS CRIANÇAS	NOV	NATAL	TOTAL
2013	850	850	850	850	850	850	850	850	850	850	850	850	10.206
2014	869	656	963	833	1.035	1.129	971	1.152	1.151	1.237	1.051	796	11.843
Meta 2014	659	659	922	922	1.041	1.041	1.110	1.094	1.050	1.058	660	552	10.770



A UNIMED É UMA MARCA DE EXCELÊNCIA.

PESQUISA SATISFAÇÃO NPS

O NPS ou Net Promoter Score é uma métrica com o objetivo de realizar a mensuração do grau de satisfação e fidelidade dos consumidores de qualquer tipo de empresa. Empresas de todos os tamanhos e corporações do mundo inteiro, que são referência em qualidade de produtos e atendimento utilizam o Net Promoter Score para medir o quanto seus clientes são leais à sua marca. O NPS é classificado através de uma pergunta simples: "Em uma escala de 0 a 10, o quanto você indicaria nossa empresa para um amigo?".

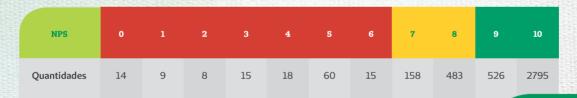
A fórmula é simples: Net Promoter Score = % CLIENTES PROMOTORES – %CLIENTES DETRATORES = %NPS. Com base nas notas de 0 a 10, os clientes serão classificados em 03 formas:

- Notas de 0 a 06 Clientes Detratores: são aqueles clientes que indicam que a suas vidas pioraram depois da compra do produto ou serviço da empresa mencionada. Criticam a empresa em público e jamais voltariam a fazer negócio com a empresa, exceto em situações extremas.
- Notas de 07 e 08 Clientes Neutros são aqueles clientes que compram somente os produtos e serviços realmente necessários. Não são leais e não são entusiastas da empresa.
- Notas de 09 a 10 Clientes Promotores passaram a ter uma vida melhor depois do início do relacionamento com a empresa/produto/serviço/marca. São leais, oferecem feedbacks e são entusiasmados.

Começamos a medição do nível de satisfação em relação a serviços da Unimed em meados de 2014 e fechamos o ano com 77% de NPS, que significa que a Unimed é uma marca de excelência. Nossa meta é nos mantermos como Marca de Excelência melhorando esse índice através da excelência no atendimento.



NPS - Net Promoter Score



Depreciadores: de 0 a 5 Passivos: de 7 a 8 Promoter: de 9 a 10

Resultado 77%

Menor que 0% (marca em situação crítica) **0% até 50%** (marca que exige melhorias)

50% até 75% (marca de qualidade **75% até 100%** (marca de excelência)

Campanhas Publicitárias

Institucionais e Promocionais

Campanha Uniflex



Reforçamos com esta campanha o conceito de economia aliado à qualidade através do plano coparticipativo UNIFLEX.

Campanha Dia Mundial da Saúde



Utilizando como tema a data comemorativa ao Dia da Saúde, lançamos uma campanha rápida de rádio e jornal visando impulsionar a venda de planos UNIFLEX.

Campanha Mamãe Conte Uma História



Valorizar histórias de superação. Este foi o mote da campanha Mamãe Conte uma História, divulgada em mídias sociais além de horário nobre na TV.

Campanha Copa do Mundo



Durante a Copa do Mundo, utilizandose de marketing de oportunidade, foram realizadas campanhas de Varejo e Relacionamento. O craque Raí foi convidado como garoto propaganda desta campanha e concedeu autógrafos na loja Iguatemi.

Campanha Empresarial



Com bastante humor e descontração, lançamos uma campanha com foco no Plano Empresarial.

relatorio_gestao_2014_v03.indd 42 16:03/2015 16:38:49

Campanha Cliente de Bem com a Vida



Depoimentos reais de nossos clientes marcaram a trajetória desta campanha, que visou evidenciar a relação de hábitos saudáveis com qualidade de vida.

Campanha Dia das Crianças

Nunca uma operadora ofereceu um brinde tão desejado tanto pelas crianças quanto pelos pais: uma viagem para Orlando foi sorteada para os clientes que fizeram adesão ao plano Uniflex durante a vigência da campanha.



Lançamento Projeto Ciclo Vida



Visando estimular a prática de atividades físicas, o projeto Ciclo Vida Unimed foi bastante difundido na mídia.

Black Friday Unimed

Inovando mais uma vez, fomos pioneiros dentro da área de saúde na participação do Black Friday na região.



Campanha Fim de Ano



Para fechar o ano, utilizamos emoção na temática da campanha de fim de ano que visou valorizar os benefícios da Unimed.

relatorio_gestao_2014_v03.indd 43 16/03/2015 16:38:53

Campanhas Publicitárias

Serviços Assistenciais

Campanha Outubro Rosa / Novembro Azul



VACINA

Além de gerar receita através da vacinação, promovemos a imunização dentre a comunidade.

MEDICINA PREVENTIVA

Reforçamos o conceito que a prevenção é a melhor forma de cuidarmos da saúde.

Mídias Sociais

Através deste canal de comunicação, promovemos nossa marca, divulgando nossos produtos e serviços, reforçando relacionamentos e despertando novos players de mercado.

Campanha Copa do Mundo



Campanha Cidade dos Meus Olhos



Campanha Mamãe Conte uma História



relatorio_gestao_2014_v03.indd 44 16/03/2015 16:38:56

EVENTOS

Em um ambiente cada vez mais competitivo, realizar eventos corporativos é uma poderosa ferramenta de marketing que visa criar interação do cliente com a marca, proporcionar relacionamento da empresa com seus vários stakeholders, gerar negócios e relações duradouras, informar e motivar pessoas. E com este objetivo, durante o ano de 2014, a Unimed Rio Preto realizou vários eventos, com focos diferentes, e que trouxeram resultados positivos para a cooperativa como um todo.

Eventos para Unimeds

EVENTOS	PÚBLICO
II Workshop de Presidentes do Sistema Unimed	24
3º Subcomitê de Atendimento Domiciliar	74

Eventos para Clientes

EVENTOS	PÚBLICO
Dia de Combate à Hipertensão Arterial	180
XXIII Semana Mundial de Aleitamento Materno	282
Dia Mundial do Diabetes	410

Campanha Semana Mundial do Aleitamento Materno



Evento Family Day



Eventos para Cooperados

EVENTOS	PÚBLICO
20º Encontro de Secretárias de Médicos Cooperados	1.200
Evento Boas-Vindas Novos Cooperados	35

Eventos para Comunidade

EVENTOS	PÚBLICO
1° Family Day	800
2ª Corrida Unimed	950
Jantar Premiação Empresa Modelo	80
Dia das Crianças (Iguatemi)	450

relatorio_gestao_2014_v03.indd 45 16/03/2015 16:39:02

SUSTENTABILIDADE

A Unimed São José do Rio Preto tem o desenvolvimento sustentável como um de seus principais valores. Através de uma gestão que se define pela relação ética e transparente com todos os públicos com os quais se relaciona e pelo estabelecimento de metas empresariais que impulsionem o desenvolvimento sustentável da sociedade, a cooperativa vem desempenhando seu papel frente à responsabilidade socioambiental.

O reconhecimento veio através da Unimed Brasil, conquistando o selo Ouro de Sustentabilidade 2014. Já a Revista Imprensa, classificou nossa cooperativa em 14º lugar no ranking "As empresas mais sustentáveis segundo a mídia", ficando à frente de gigantes como Google, Santander, Gerdau, Unilever e Ambev.

Assimfortalecemos os princípios do cooperativismo e colaboramos com a construção de uma sociedade mais justa e sustentável.

Vários projetos e ações sustentáveis foram realizados durante o ano de 2014:







istamos trabalhando rumo a conquista do Selo Diamante.





relatorio_gestao_2014_v03.indd 46 16/03/2015 16:39:07

Ações Ambientais

Inventário de CO.

Nosso primeiro Relatório de Emissão de Gases CO₂, estimando o plantio de 930 mudas de árvores para neutralizar o impacto ao meio ambiente devido ao exercício de nossas atividades.

Campanha Conscientização Dia Mundial da Água



Além de promover o uso consciente da água, fomos finalistas do Prêmio Diário de Comunicação através desta peça publicitária.

Ações no Family Day

Evento de lazer destinado à comunidade onde no meio social, contribuímos com a doação de alimentos para o Fundo Social. Também promovemos a Adoção Consciente de animais abandonados através da parceira com ONG de Protetores.

Já para o meio ambiente, doamos cerca de 80 mudas de espécies nativas e destinamos nosso lixo gerado no evento para reciclagem da Cooperlagos.

relatorio_gestao_2014_v03.indd 47 16:03/2015 16:39:08

Campanha Descarte de Pilhas



Através de "papa pilhas" nas nossas unidades, incentivamos o descarte correto deste lixo tóxico ao meio ambiente.

Descarte Correto de Medicamentos Vencidos



Campanha Reciclagem de Óleo

Criamos postos de coletas em nossas unidades para receber óleo de cozinha usado e destinamos à reciclagem.

Arrecadamos em média 20 litros de óleo mensalmente.

Através deste coletor instalado em nossa Farmácia, conseguimos evitar o descarte de medicamentos indevido, tão prejudicial ao nosso meio ambiente.

relatorio_gestao_2014_v03.indd 48 16/03/2015 16:39:09

Ação de Conscientização Semana do Meio Ambiente



Mais uma vez despertamos a conscientização sobre o meio ambiente e fomos premiados com o troféu "ouro" no Prêmio Central de Outdoor, com relevância nacional.

Campanha Coleta de Lixo Eletrônico

Promovemos a coleta de lixo eletrônico na nossa sede e doamos equipamentos obsoletos para entidades sociais, ajudando ainda na inclusão digital.

Campanha Desperdício Zero Colaboradores

Incentivamos através de uma competição saudável entre os departamentos, boas práticas contra o desperdício e correta destinação de lixo.



Conscientização Dia Mundial da Árvore



Além de divulgarmos a data comemorativa em diversos meios de comunicação, distribuímos aos nossos colaboradores pequenas plantas cultivadas a partir da hidrocultura.

relatorio_gestao_2014_v03.indd 49 16/03/2015 16:39:14

Ações Sociais

- Com o selo Abrinq, somos propagadores de empresas que atuam em benefício de crianças e adolescentes no Brasil, assumindo o compromisso de combate ao trabalho infantil.
- Companheiro Solidário: estimulamos o voluntariado dentre os colaboradores resultando em participação dos mesmos em diversas ações como festas beneficientes, arrecadação de brinquedos, alimentos e agasalhos, ajudando várias entidades e famílias carentes.
- Abertura do coral Uniencanta para toda comunidade, estimulando o bem-estar social, físico e emocional dos participantes.
- Promovemos o Banco de Leite Humano, contribuindo para redução da mortalidade infantil e a qualidade de vida destes bebês.
- Apoiamos a prática de atividades físicas dentre a comunidade implementando o projeto Ciclo Vida que disponibiliza bicicletas e capacetes na represa, além da manutenção das ATIs (Academia para Todas as Idades) em 12 pontos da cidade.
- Quanto a nossa responsabilidade social diante dos colaboradores, promovemos o Desafio Viva Bem resultando na prática de caminhada e corrida de mais de 80 participantes através de um educador físico, proporcionando perda de massa corpórea e condicionamento físico aliado à qualidade de vida.



















50

relatorio_gestao_2014_v03.indd 50 16:39:16

RELACIONAMENTO COM OS COOPERADOS

BENEFÍCIOS DISPONÍVEIS AOS COOPERADOS

- Seguro Serit seguro por incapacidade temporária (R\$ 2.454,00/mês por 12 meses)
- · Seguro de Vida
- Garantia Funeral Serviços Funerários
- Auxílio Funeral Estatutário
- Unimed Assist Internacional 30
- Pagamento da Anuidade do CRM após 1 ano como médico cooperado.
- Despachante exclusivo
- Plano de Saúde Utilmed (Acessórios Ortopédicos/ Unimed Lar, SOS/ PCA)
- Seguro Saúde Unimed Plus Médico opção do Cooperado
- Fundo de Adesão Voluntária para Aquisição de Bens (Veículos)
- Farmácia Unimed
- Descontos em Farmácias de Manipulação
- Previdência Privada PGBL/VGBL opção do cooperado
- Celular Corporativo Claro e TIM
- Área Protegida opção do cooperado
- Cartão Clube de Vantagens para médicos Cooperados
- Medicina Preventiva Pop's
- Seleção e Treinamento de Secretárias (Banco de Currículos)
- · Bireme e Cursos Catho
- Fundação Unimed

Utilmed

O plano Utilmed foi criado para proteger a saúde dos cooperados e seus dependentes. Conta hoje cerca de 3.893 vidas, sendo destes 1.151 cooperados e 2.742 vidas de dependentes. Com valores subsidiados, as mensalidades são em média 50% menores que o valor praticado no balcão.

Seguro Plus Médico

O Seguro Saúde Plus Médico é um plano de abrangência nacional oferecido aos nossos cooperados que têm necessidade de serem atendidos pelos melhores serviços e a maior rede credenciada do país como a Incor, Oswaldo Cruz, Sírio Libanês, Nove de Junho, Copa D´Or e outros.

Pagamento do CRM

A Unimed concede como benefício para todos os seus cooperados o pagamento do CRM. Em 2014 foram investidos mais de R\$ 700.000,00 no pagamento da anuidade do CRM para 1.240 cooperados.

Novos Integrantes

Em Dezembro de 2014 tivemos o evento de integração de novos cooperados que iniciarão atendimento em 2015. São 30 cooperados, nas mais diversas especialidades:

- Anestesiologia
- Cardiologia
- Cirurgia
- Dermatologia
- Endoscopia Digestiva
- Geriatria
- · Ginecologia/Obstetrícia

- Neurologia
- Oftalmologia
- Ortopedia/Traumatologia
- Pediatria
- Radiologia
- Ultrassonografia

Perfil dos Cooperados

Nossos estão bem distribuídos tanto em relação ao tempo de Unimed, sendo a maior fatia para cooperados com menos de 10 anos na Cooperativa. Quanto à idade, a concentração está entre 51 e 60 anos, com quase 400 cooperados.

Tempo Unimed

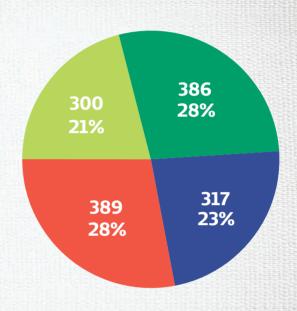
Tempo Unimed	Total
Até 10 anos	386
Entre 10 e 20 anos Entre 21 e 30 anos	317 389
> 30 anos	300
Total Geral	1.392











Idade dos Cooperados

Idade Cooperados	Total
Até 30 anos	10
31 a 40 anos	262
41 a 50 anos	317
51 a 60 anos	397
61 a 70 anos	300
> 70 anos	106
Total Geral	1.392



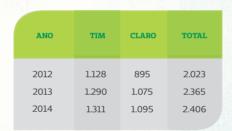
53

relatorio_gestao_2014_v03.indd 53 16/03/2015 16:39:20

Adesão a Planos Corporativos de Telefonia Celular

Fechamos 2014 com 2.406 planos corporativos de linhas de celulares, sendo esse benefício estendido aos dependentes, oferecendo planos com tarifas diferenciadas e oferecendo aparelhos de última geração a valores especiais para linhas novas das operadoras TIM e CLARO.

Telefonia Cooperados - 2012 / 2013 / 2014





Serviço de Despachante

A Unimed Rio Preto oferece a seus Cooperados um serviço exclusivo de despachante e o Cooperado pagará apenas as despesas com as taxas estaduais, ficando isento de qualquer outra taxa adicional normalmente praticada pelos despachantes.

Temos serviços de Atendimento Domiciliar, nele o Cooperado não precisa sair do consultório ou da sua residência para solicitar o licenciamento,

transferência ou emplacamento do veículo. Basta ligar na Unimed e agendar o serviço pelo telefone: (17) 3202-1230.

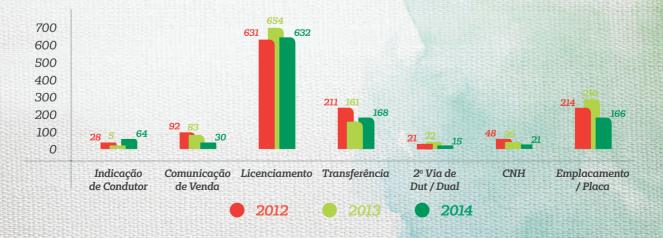
Os profissionais retiram os documentos, recolhem as taxas e buscam o veículo, realizando o serviço necessário, inclusive o emplacamento de carros zero, que é entregue no local desejado, em Rio Preto, sem custo adicional.

Temos ainda a viabilização de Documentos, transferência de pontos da carteira de habilitação e recurso de multa junto ao DETRAN, DER, DSV, Polícia Federal e Prefeituras, além de encerramento de leasing e transferência, isenção do IPI, ICMS e IPVA para portadores de necessidades especiais na aquisição de automóveis.

Aqui temos a utilização dos serviços nos últimos 3 anos:

Despachante para Cooperados e Dependentes - 2012 / 2013 / 2014

PROCESSOS	2012	2013	2014
Indicação de Condutor	28	5	64
Comunicação de Venda	92	83	30
Licenciamento	631	654	632
Transferência	211	161	168
2ª via de Dut / Dual	21	22	15
CNH	48	36	21
Emplacamento / Placa	214	216	166
Total Geral	1.245	1.177	1.096



Desempenho Operacional

ATENDIMENTO AO CLIENTE

Em 2014, buscamos através dos treinamentos aos colaboradores e alinhamento dos processos à excelência no atendimento humanizado.

Realizamos em fevereiro de 2015, o Workshop de Atendimento com objetivo de integração, motivação e melhor performance da equipe em todas as esferas de atendimento da Cooperativa.

Com as legislações da ANS cada vez mais rigorosa quanto ao controle e cumprimento dos prazos da RN 259, criamos mecanismos de regulação para que a Cooperativa não esteja vulnerável.

Constantemente, com a Auditoria Médica, revisamos todas as regras de regulação e parametrização, com objetivo de aperfeiçoar e agilizar o processo de autorização da Unimed, gerando benefícios para os cooperados, prestadores de serviços e clientes.

No ano de 2014, autorizamos de forma eletrônica 84% das requisições entrantes na Unimed São José do Rio Preto, equivalente a 1.435.992 requisições.



relatorio_gestao_2014_v03.indd 56 16/03/2015 16:39:28

Call Center

Um atendimento ao cliente de qualidade requer aperfeiçoamento contínuo. Os colaboradores precisam ser treinados na tratativa com os clientes, sem contar com toda a informação técnica que o segmento exige. Todo este investimento em treinamentos gerou resultado:



O SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente foi classificado, **em 1º lugar**, como o melhor do país entre as Unimeds de Grande Porte, no Prêmio Nacional Unimed de Relacionamento ao Cliente – 2014.

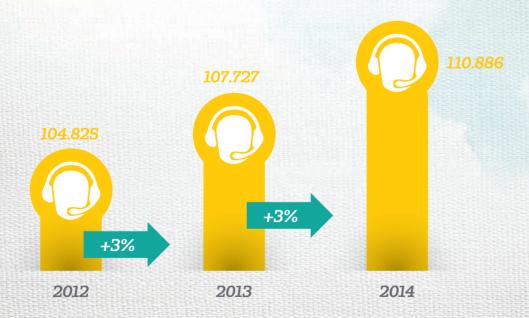
O prêmio vem confirmar que estamos no caminho certo. E assim como o SAC, a Unimed deseja que os atendimentos de todos os canais tenham o mesmo resultado. E para isso, constantemente busca aperfeiçoamento de sua estrutura de telefonia e tecnologia, para poder deixar o atendimento em 2015 com nova roupagem.

O Call Center é responsável pelo atendimento de diversos canais, recebendo ligações originadas de consultórios médicos e rede credenciada, com uma linha 0800 exclusiva aos cooperados. Além dos serviços mencionados, conta com o atendimento via Chat, canal de comunicação, largamente utilizado como bate-papo instantâneo e ágil entre Unimeds, clientes e prestadores. Também realiza ligações ativas, onde são feitos contatos com os clientes para comunicá-los sobre o andamento de suas requisições.

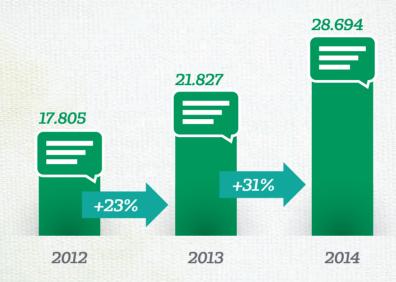
Atendendo clientes através do SAC, criado em dezembro de 2008 para atender o decreto 6523/08, disponibilizando assim, uma linha gratuita, exclusiva para os clientes Unimed, cumprindo desde então todas as exigências legais.

Seguem abaixo os principais números do Call Center:

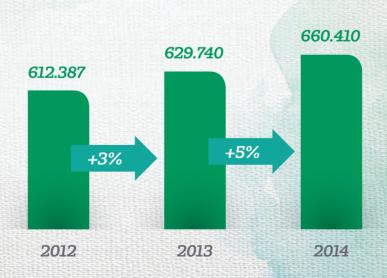
Acessos recebidos - SAC - Ligações Telefônicas.



Acessos recebidos - CHAT



Acessos recebidos - Call Center - Ligações Telefônicas



Desempenho Operacional

REGISTROS OUVIDORIA

A Ouvidoria é um canal de comunicação exclusivo aos beneficiários.

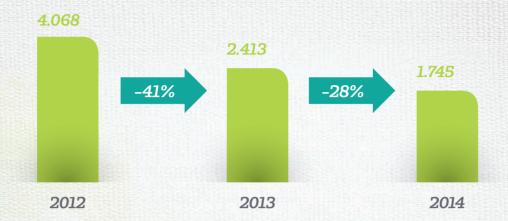
Com o compromisso de garantir aos nossos clientes o acesso aos serviços de saúde, de forma qualificada, transparente e respeitando o ser humano, buscamos constantemente melhorar os nossos processos e atingir a excelência no atendimento.

A Ouvidoria tem por objetivo acolher, registrar e responder reclamações, elogios, sugestões e informações de forma imparcial e com total independência na busca de soluções apresentadas e transformando-as em aprimoramento dos processos internos e melhoria nos serviços prestados.



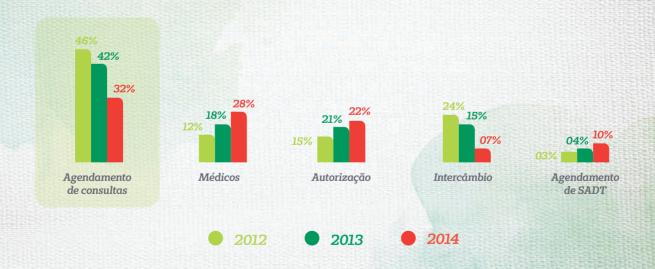
relatorio_gestao_2014_v03.indd 60 16/03/2015 16:40:02

Evolução Manifestações



Observamos uma queda considerável nos registros dos últimos 3 anos.

Principais Motivos Identificados



Dificuldade no agendamento de consultas e reclamações médicas continuam sendo os principais motivos das manifestações realizadas pelos beneficiários.

ANS

Posição da Operadora Unimed Rio Preto perante à ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar

IDSS – Índice de Desempenho da Saúde Suplementar

Com o objetivo de melhorar a qualidade dos serviços prestados pelas operadoras, garantir um equilíbrio no mercado e dar suporte aos consumidores na hora de optar por um plano de saúde, a Agência Nacional de Saúde Suplementar criou o Programa de Qualificação da Saúde Suplementar, que avalia a qualidade das operadoras através do Índice de Desempenho de Saúde Suplementar – IDSS.

O IDSS é utilizado para avaliar as Operadoras de Planos de Saúde em quatro dimensões, são elas:

- Atenção à Saúde, que avalia aspectos de acesso e qualidade de atenção, com ênfase nas ações de promoção, prevenção e assistência à saúde prestada aos beneficiários;
- **Estrutura e Operação**, que avalia a Rede Assistencial e o cumprimento das obrigações técnicas e cadastrais das operadoras junto à ANS;
- **Econômico-Financeira**, que avalia o equilíbrio econômico-financeiro sob o ponto de vista das condições de liquidez e solvência;
- Satisfação do Beneficiário, que avalia a permanência dos beneficiários e, a gravidade das infrações a legislação cometidas pelas operadoras.

A UNIMED São José do Rio Preto obteve nota **0,8278 no IDSS 2014 (ano base 2013)**, o que representa uma melhora significativa na pontuação em relação ao IDSS 2013 (Ano Base 2012).

relatorio_gestao_2014_v03.indd 62 16:00:2015 16:40:07

Dimensões e Pesos



Faixas de Avaliação



Monitoramento Assistencial

O objetivo do Monitoramento Assistencial realizado pela agência reguladora é acompanhar a evolução do risco assistencial das operadoras, identificando indícios de anormalidades administrativas e assistenciais, que possam ocasionar a descontinuidade da assistência prestada aos beneficiários. As operadoras enquadradas nos critérios de risco moderado serão selecionadas para visita técnica assistencial e as demais serão monitoradas pela ANS. As operadoras classificadas com status de risco assistencial alto podem ser submetidas a um plano de recuperação fiscal ou regime especial de Direção Técnica.

Na última avaliação, a Unimed São José do Rio Preto alcançou nota 0,8753 – com uma variação positiva de 2,69% em relação ao processamento anterior, classificando-se em risco BAIXO.

Classificação das Operadoras sobre Risco Assistencial

Baixo	> 0,60 e < = 1,0	Monitoramento remoto
Pré-Moderado	> 0,50 e < = 0,60	São acompanhadas pela ANS
Moderado	> 0,30 e < = 0,50	Visita Técnica
Alto	> = zero e < = 0,30	Enquadramento em plano de recuperação ou direção técnica

Monitoramento Assistencial

relatorio_gestao_2014_v03.indd 64

0,8753



Desempenho Operacional

ADMINISTRATIVO E FINANCEIRO

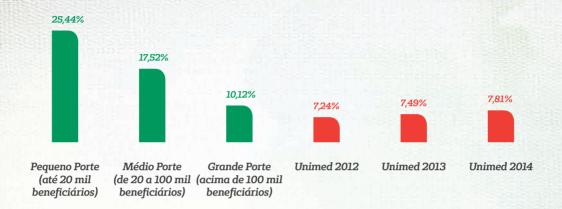
Administrativo

Administrar é planejar, organizar, dirigir e controlar os recursos da empresa, visando atingir os objetivos previamente determinados. 2014 foi um ano de muito planejamento e trabalho, iniciamos as obras de ampliação do estacionamento da sede administrativa que também contempla um novo refeitório e área de descanso para os colaboradores, com previsão de término da obra em março/15. Apoiamos toda a contratação dos terceiros envolvidos na obra da Unimed serviços (pronto atendimento infantil e adulto), desde a construção civil até a compra de equipamentos hospitalares.

Centralizamos a gestão eletrônica e física de documentos da cooperativa, reestruturamos o setor de compras junto ao time de varejo e com esta centralização ganhamos sinergia e poder de negociação. Terceirizamos a gestão do estacionamento do Complexo de Saúde Unimed, mantendo vagas sem custo para os médicos cooperados e nossa frota, com esta negociação obtivemos uma receita expressiva e custo evitado pela gestão 24 horas deste estacionamento.

O índice **% despesas administrativas/Receita bruta** cresceu 0,32 pontos percentuais em relação ao ano anterior, mesmo com o crescimento de nossos serviços próprios e ainda assim, permanecemos com um dos menores índices comparado a outras operadoras de saúde.

relatorio_gestao_2014_v03.indd 65 16:003/2015 16:40:17



Cadastro de Clientes

O setor de cadastro realizou 22.500 atualizações cadastrais através de campanhas nos boletos e mensagens SMS, o que representou uma redução de 49% com relação ao ano anterior que foi de 33.600. Através de nossa base cadastral atualizada, é possível através de nossos boletos e e-mails o envio de dicas e novidades de nossa medicina preventiva, farmácias, informações sobre o plano, campanhas publicitárias e muito mais.

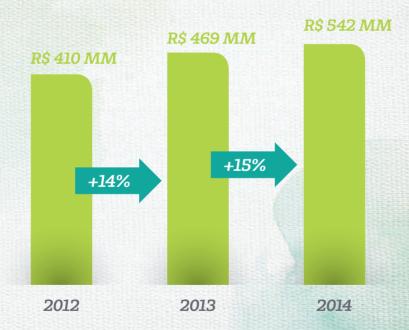
Financeiro

Estruturamos a área de planejamento e controle orçamentário cujo propósito é subsidiar a gestão da empresa com informações para a tomada de decisão, no momento em que se tem que decidir. Melhoramos nossa gestão de caixa diária aumentando nossa rentabilidade financeira, realizamos uma captação de R\$ 1.400.00,00 junto ao BNDES com o custo de 6,5% ao ano, reestruturamos nossa área de retenção e recuperação de clientes onde já reduzimos o cancelamento por inadimplência, em média, 42 contratos por mês e recuperamos R\$ 247.519,13 de clientes inadimplentes.

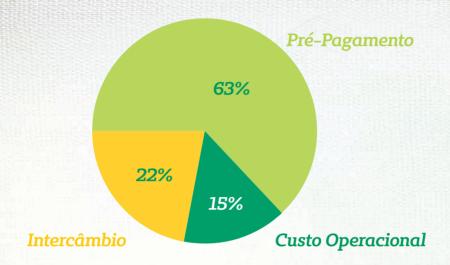
Receitas

Através do aumento da base de nossos clientes e da gestão para o aumento da rentabilidade da nossa carteira, atingimos o faturamento de R\$ 542 milhões em 2014, apresentando um crescimento de 15,5% em relação ao ano anterior, demonstrando nosso constante aprimoramento e eficiência na gestão da cooperativa. Comparando com a receita de 2012 o crescimento foi de 32,2%. Em 2014 nossa receita assistencial (pré pagamento, custo operacional e intercâmbio) somaram 95% da receita total da cooperativa e os outros 5% é composto pela receita da Farmácia e outros produtos do plano (Acessórios Ortopédicos, SOS, seguros e novos produtos).

Receita Total

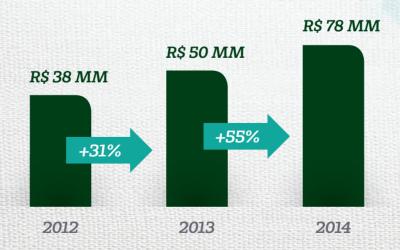


Composição das Receitas Assistenciais



Em 2014 através de nossa gestão ativa transferimos contratos deficitários em pré-pagamento de outras Unimeds para custo operacional e Intercâmbio, o que justifica a alteração da participação entre as carteiras.

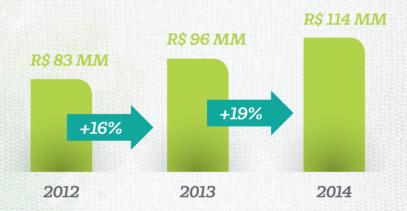
Receita Custo Operacional



Além do incremento nesta carteira dos contratos antes em pré-pagamento, houve um aumento no perfil de utilização dos beneficiários das empresas repassadas, além de nossos contínuos esforços com renegociações de glosas, critérios de auditoria e na própria rentabilidade do contrato e ainda a inclusão de novas empresas (Correios e APAS), resultando um crescimento de 55%.

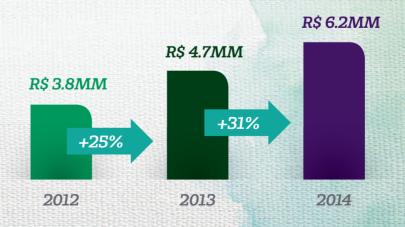
Receita de Intercâmbio

A receita de intercâmbio cresceu 19% evidenciando São José do Rio Preto como principal referência médica na região.



Coparticipação

Em 2014, atingimos o crescimento de 31% na receita de coparticipação evidenciando nossos esforços em aumentar a participação do produto Uniflex em nossa carteira.

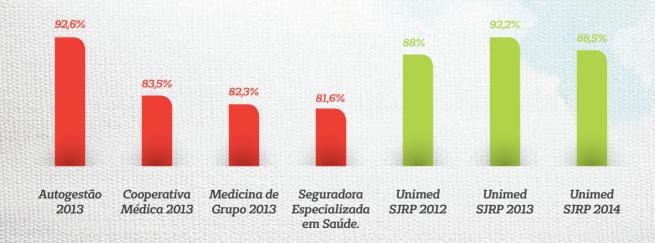


Desempenho Operacional

CUSTOS ASSISTENCIAIS

O ano de 2014 foi de grandes desafios no cenário dos custos assistenciais. Diante do histórico preocupante de 2013, era imprescindível a adoção de medidas para buscar o equilíbrio e garantir a sustentabilidade da empresa. Implantamos diversas ações para o controle das despesas, regulando regras de remuneração aos prestadores de serviço e conscientizando quanto à utilização adequada dos recursos de saúde.

Essa atitude da gestão atual garantiu que a sinistralidade dos contratos em 2014 fosse reduzida para o índice de 88,5%. Em comparativo ao mercado, ainda estamos num patamar superior ao das cooperativas médicas, desde 2012. Para 2015, diversas ações continuam em andamento, objetivando o equilíbrio da sinistralidade ao índice de 82%.



Fonte: Caderno de Informação da Saúde Suplementar – Dez/2014

relatorio_gestao_2014_v03.indd 70 16:003/2015 16:40:34

O apoio que buscamos em consultorias especializadas para reestruturação de áreas e revisão de processos, está gerando ótimos resultados e nos motiva a continuar investindo neste tipo de conhecimento, em benefício de maior qualificação dos serviços prestados pela cooperativa e melhores resultados.

Outras ações adotadas pela gestão atual merecem destaque, como a revisão na remuneração dos atendimentos de clientes de intercâmbio, que sempre foram pagos aos prestadores de serviço com valores maiores do que os recebidos, sendo subsidiados pela cooperativa, a implatação de novas regras para remuneração de SADTs, as diversas negociações efetuadas com os hospitais e fornecedores de OPME e, a intensificação na atuação da auditoria e comitês de especialidades junto aos cooperados.

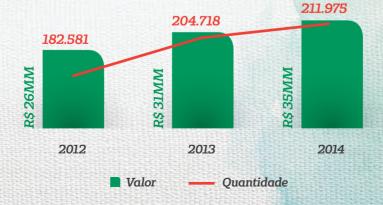
No ano de 2014, a publicação pela ANS de uma nova versão para o Padrão de Troca de Informações em Saúde Suplementar – TISS, impôs a necessidade de adequação dos sistemas e processos da cooperativa e de toda a rede prestadora. Medida que também contribui para a conformidade de nossa atuação, evitando penalidades.

Ainda falando em tecnologia, concluímos no ano de 2014, a implantação do novo sistema de gestão na área de Produção Médica.

Apresentamos a seguir os principais indicadores de custos assistenciais, que demonstram com transparência os resultados da gestão realizada em 2014 e o crescimento das despesas em relação ao ano anterior.

Apuramos na área de Produção Médica uma média mensal de 212 mil guias no ano de 2014, sendo que em 2013, este número foi equivalente a 204 mil guias. Estes números representam um acréscimo de 3,54% na quantidade total das guias processadas, o que evidencia o crescimento da utilização de nossos clientes aos serviços oferecidos por nossa rede credenciada e cooperados, abrangendo todos os tipos de atendimento.

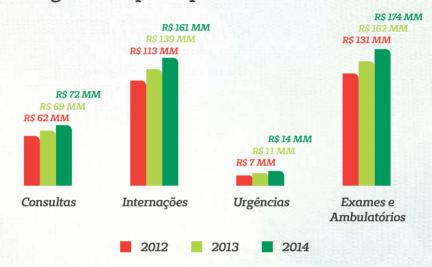
Média Mensal de Guias Processadas / Pagas



Desembolsamos em 2014 o equivalente a R\$ 425 milhões representando 11% a mais que o ano anterior.

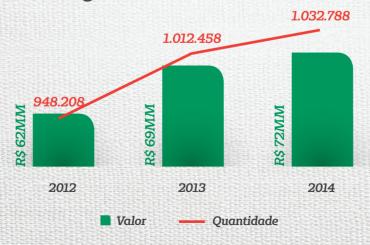
Destacamos que R\$ 174 milhões foram destinados à remuneração de exames e procedimentos ambulatoriais, serviços que atualmente são os mais impactantes para o caixa da cooperativa. Seguidamente se sobressaem as internações, com aproximadamente, R\$ 161 milhões.

Evolução de Pagamento por Tipo de Atendimento



Destacamos no gráfico abaixo os números apurados na realização das consultas eletivas. Apuramos o montante de 1.032.788 de consultas eletivas no ano de 2014, um acréscimo de 2% em comparação ao ano anterior, com 1.012.458 atendimentos eletivos. O valor total desembolsado no último ano foi de R\$ 72.179.081,92, o que representa 4% a mais do que o valor pago no ano de 2013.

Consultas Eletivas Pagas



Analisando, atuarialmente, todas as consultas ambulatoriais realizadas por nossos clientes de pré-pagamento expostos ao risco de utilização, observamos que nosso índice continua crescendo e se estabelece bem acima de indicadores oficiais da ANS e de todo Sistema Unimed, conforme demonstrado abaixo.

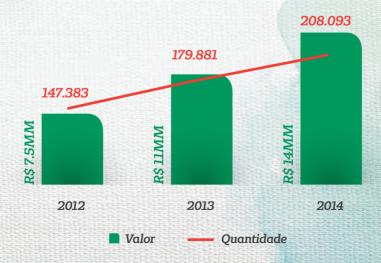
Índice Consultas Eletivas / Beneficiário (Pré-Pagamento)



^{*} Dados de Dezembro/2014, estatisticamente projetado – Análise de Regressão. Dados estatisticamente calculado com probabilidade de erro de 2,5 p.p para mais ou para menos.

Evidenciamos que a procura pelo atendimento imediato através dos serviços de urgência / emergência continua em crescimento acelerado. Identificamos um acréscimo de 16% no ano de 2014, equivalente a 208 mil atendimentos, contra 180 mil do ano passado. Constatamos ainda que o valor total pago em 2014 foi 25% maior que o ano de 2013, representando o valor desembolsado de R\$ 14.316.876,67.

Atendimentos de Urgência / Emergência Pagos

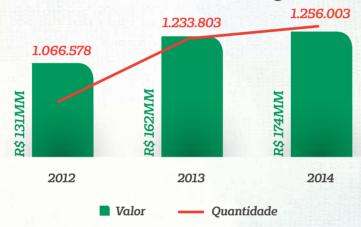


^{**} Informações divulgadas pelo Sistema Unimed Relatório de Eventos e Custos Assistenciais do Sistema Unimed. Referente ao ano base 2013.

^{***} Informações divulgadas pela ANS no Painel de Precificação Planos de Saúde - edição Janeiro 2014. Referente ao ano base 2013.

O gráfico a seguir demonstra o maior impacto no caixa da cooperativa no ano de 2014, pois vem mantendo a crescente alta que ocorreu em 2013. Desembolsamos R\$ 174 milhões com a remuneração de exames e atendimentos ambulatoriais, representando um acréscimo de 8% em comparação ao ano de 2013. O volume financeiro citado equivale a 1.256.003 contas analisadas, sendo 3% a mais que o ano anterior.

Exames e Atendimentos Ambulatoriais Pagos



Pelos índices abaixo, considerando os clientes de pré-pagamento expostos ao risco de utilização, constatamos que os exames requisitados por nossos cooperados aumentaram e, no ano de 2014, chegamos ao índice de 16,1 exames para cada cliente atendido. Novamente um índice bem superior aos dados ANS e do Sistema Unimed, que se expressam em 10,9 e 11,3 respectivamente.

Índice Exames / Beneficiário (Pré-Pagamento)



^{*} Dados de Dezembro/2014, estatisticamente projetado - Análise de Regressão. Dados estatisticamente calculado com probabilidade de erro de 2,5 p.p para mais ou para menos.

^{**} Informações divulgadas pelo Sistema Unimed Relatório de Eventos e Custos Assistenciais do Sistema Unimed. Referente ao ano base 2013.

^{***} Informações divulgadas pela ANS no Painel de Precificação Planos de Saúde - edição Janeiro 2014. Referente ao ano base 2013.

Índice Exame / Consulta Eletiva (Pré-Pagamento)



^{*} Dados de Dezembro/2014, estatisticamente projetado – Análise de Regressão. Dados estatisticamente calculado com probabilidade de erro de 2,5 p.p para mais ou para menos.

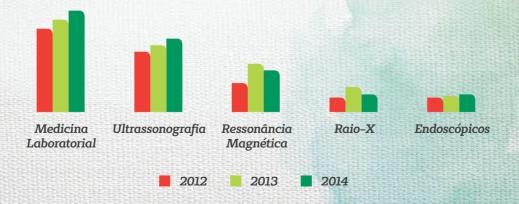
Avaliando os exames e terapias requisitadas pelos nossos cooperados e realizados pelos nossos clientes de Pré-Pagamento em caráter ambulatorial, a utilização dos recursos em 2014 superou os R\$ 78 milhões.

Devido a diversas ações já citadas desta diretoria para o controle das despesas com SADT no ano de 2014, o impacto financeiro foi um pouco menor que no ano anterior.

Observamos o reflexo destas ações nos grupos de Ressonância Magnética e Raio-X, onde podemos observar uma redução nos valores desembolsados no ano de 2014.

Os cinco grupos de SADTs apresentados abaixo são os de maior impacto financeiro nesta categoria.

Grupos de SADTs de Maior Impacto Financeiro



^{**} Informações divulgadas pelo Sistema Unimed Relatório de Eventos e Custos Assistenciais do Sistema Unimed - Referente ao ano base 2013.

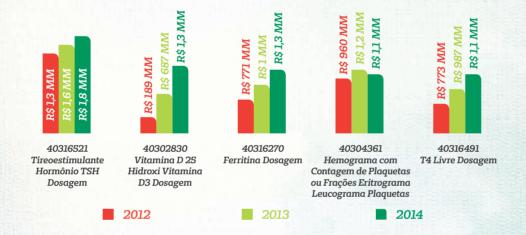
^{***} Informações divulgadas pela ANS no Painel de Precificação Planos de Saúde - edição Janeiro 2014 referente ao ano base 2013.

Nos anos de 2013 e 2014, os exames de Medicina Laboratorial e Ultrassonografia tiveram um aumento de aproximadamente 10,5 milhões de reais, em relação a 2012.

Também reflexo das ações de nossa diretoria, o impacto destes serviços em 2014 foi menor que em 2013. No último ano foram direcionados para pagamento dos serviços de Medicina Laboratorial e Ultrassom cerca de R\$ 3,4 milhões a mais que o ano anterior, distribuídos nos principais serviços destacados nos gráficos abaixo.

Importante observar na Medicina Laboratorial que, dos cinco exames que mais gastamos em 2014, quatro deles foram os que apresentaram maior crescimento financeiro.

Medicina Laboratorial - 5 Exames de Maior Impacto Financeiro



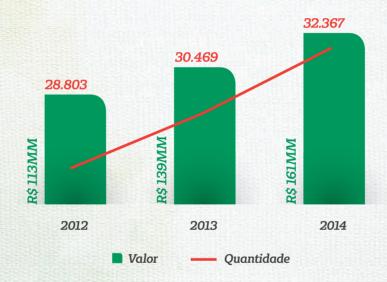
Em relação à Ultrassonografia, dois, dos cinco exames abaixo, fazem parte do grupo de maior impacto, sendo eles o Doppler Colorido de Vasos Cervicais e Doppler Colorido Venoso de Membro Inferior.

Ultrassonografia - 5 Exames de Maior Impacto Financeiro



Evidenciamos abaixo o aumento das internações. No ano de 2014 foram realizadas, aproximadamente, 32 mil internações representando um acréscimo de 6% em comparação ao ano de 2013. Este percentual equivale a R\$ 161 milhões desembolsados com internações, sendo 16% a mais que o ano anterior.

Internações Pagas



Comparando a taxa de internação apurada para nossa carteira de Pré-Pagamento exposta ao risco de utilização, com as referências da ANS e do Sistema Unimed, evidenciamos um impacto preocupante. Em 2014, apuramos 15,9%, contra 13,9% da ANS e 11% do Sistema Unimed.

Taxa de Internação (Pré-Pagamento)



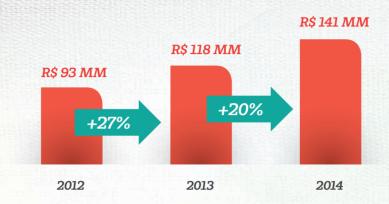
^{*} Dados de Dezembro/2014, estatisticamente projetado – Análise de Regressão. Dados estatisticamente calculado com probabilidade de erro de 2,5 p.p para mais ou para menos.

^{**} Informações divulgadas pelo Sistema Unimed Relatório de Eventos e Custos Assistenciais do Sistema Unimed. Referente ao ano base 2013.

^{***} Informações divulgadas pela ANS no Painel de Precificação Planos de Saúde - edição Janeiro 2014. Referente ao ano base 2013.

As despesas hospitalares destas internações, com exceção dos honorários médicos, são apresentadas pelo gráfico abaixo, e tiveram crescimento na ordem de 20%, de 2013 para 2014, bastante superior aos indexadores da Saúde Suplementar, sendo FIPE Saúde (7,02%) e (ANS 9,65%).

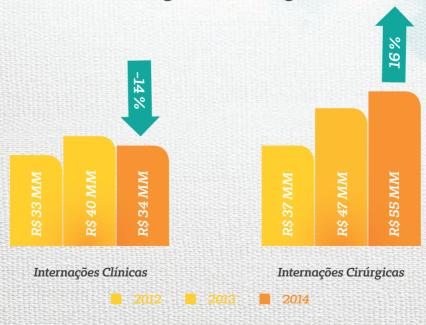
Despesas Hospitalares - Exceto HM



Apurando as despesas apenas em nossa carteira de Pré-Pagamento, podemos observar que o impacto de 2014 se expressa nas internações cirúrgicas, representadas por um crescimento financeiro de 16% em relação ao ano anterior. E nas internações clínicas houve redução de 14%.

Computamos a remuneração de 9.529 guias cirúrgicas no ano de 2014, contra 9.186 em 2013 e destacamos que, do crescimento financeiro de 16%, 12% referem-se à utilização das Órteses, Próteses e Materiais Especiais, índice também superior aos indexadores da Saúde Suplementar (FIPE Saúde e ANS).

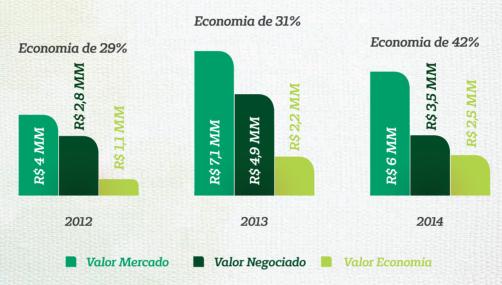
Internações Clínicas e Cirúrgicas (Pré-Pagamento)



A evolução dinâmica da tecnologia na área da saúde, perante à OPME, nos impõe um desafio cada vez maior de gerenciamento e gestão de custos.

Alinhado a estes desafios no ano de 2014, as negociações relacionadas às Órteses, Próteses e Materiais Especiais não padronizados pela Unimed Rio Preto geraram uma economia para a cooperativa de 42%, correspondendo ao montante de R\$ 2.554.542,66, resultado da área de gestão de redes – subsistema de OPME, juntamente com a Auditoria Médica e de Enfermagem.

Negociação OPME - Produtos Não Padronizados



Nos gráficos abaixo, constatamos redução no tempo médio de permanência das internações clínicas, cirúrgicas e obstétricas. Além da contribuição de nossos cooperados para manter estes pacientes o mínimo possível nos hospitais, atribuímos este resultado também à constante vigilância de nossa auditoria, cada vez mais próxima dos cooperados. Com isso proporcionamos melhora na condição de saúde dos pacientes, disponibilidade de leitos hospitalares e, consequentemente, redução de despesas com período prolongado.

Tempo Médio de Permanência (dias)



79

relatorio_gestao_2014_v03.indd 79



Em contrapartida, o tempo médio de internação pediátrica e psiquiátrica aumentou. Fato que nos mobiliza a tomar novas ações para o próximo ano.





Garantia de Atendimento ao Beneficiário da Unimed Rio Preto

A Unimed Rio Preto preocupada com a qualidade e garantia do atendimento aos seus beneficiários, e respeitando a RN 259/2011, editada pela ANS, que dispõe sobre a garantia de atendimento, firmou diversas parcerias com a rede prestadora no decorrer do ano de 2014 e já tem em andamento outras parcerias para o ano de 2015.

Os acordos concluídos abrangem garantia de atendimento, retaguarda para pacientes gravemente queimados, garantia de leitos psiquiátricos e leitos de longa permanência (utilizados para retaguarda do nosso serviço de Home Care).



Ampliação do Complexo de Saúde Unimed

O ano de 2014 foi extremamente importante para Unimed Serviços devido às obras no prédio e mudanças internas. A inauguração da primeira fase foi realizada em julho e contemplou a ampliação das áreas assistenciais do Pronto Atendimento Infantil 24 horas, Central de Quimioterapia, Centro de Infusão e Unidade de Vacinação Adulto e Infantil. Além deles, a Unimed Lar (Home Care) passou a integrar o mesmo edifício.

Essas mudanças foram muito significativas para a melhoria dos serviços prestados. O Pronto Atendimento Infantil conta agora com 12 leitos de observação, 12 poltronas para inalação, sala de procedimentos, sala de emergência, leito de isolamento, consultórios médicos e de Classificação de Risco.

A Central de Quimioterapia possui 14 leitos adultos, 03 infantis, 08 na Centro de Infusão, consultórios médicos, de assistência farmacêutica e de enfermagem.

Em 2015, no mês de março, o novo Complexo de Saúde Unimed será totalmente entregue com a inauguração do Pronto Atendimento Adulto 24 horas, que funcionará em um prédio de quatro pisos construído no local. Este novo benefício terá 22 leitos de observação, 02 para atendimento de urgência, salas de procedimentos, triagem prévia de enfermagem (Classificação de Risco), 05 consultórios médicos, sala de gesso, além da retaguarda de exames de imagem (tomografia computadorizada, raio-x, ultrassonografia), análises clínicas, sala de atendimento de antibioticoterapia adulto e infantil e sala multifuncional. O prédio contará ainda com uma lanchonete para o conforto dos clientes, funcionários e cooperados.

Devido ao aumento da área física e estrutura tecnológica do Complexo de Saúde Unimed, foi criado o setor de Engenharia Clínica. A área é responsável pela manutenção dos equipamentos eletromédicos, estrutura predial, hotelaria, além do controle dos contratos de higiene, lavanderia, esterilização, portaria e segurança.

Para garantir a plena gestão e qualidade dos serviços prestados no Complexo de Saúde, a cooperativa investiu na contratação de duas consultorias. Uma delas é a Planisa, que realizará um projeto com objetivo de desenvolver um sistema de gestão de custos e resultados que possibilitem instrumentos para gestão e otimização dos resultados operacionais em todos os serviços do complexo, incluindo o Pronto Atendimento Adulto que ainda será inaugurado.

A segunda consultoria é a Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Hospital Albert Einstein, que realiza dois trabalhos distintos dentro da Unimed. Um deles é a orientação da implantação do Pronto Atendimento Adulto. O objetivo é seguir os mesmos padrões da Unidade de Pronto Atendimento do Hospital Albert Einstein com relação à estrutura física, recursos humanos, protocolos assistenciais e excelência de serviços prestados. O segundo trabalho é a orientação no processo de Acreditação para obtenção da certificação pela ONA e, posteriormente, a Joint Commission International.



relatorio_gestao_2014_v03.indd 82 16/03/2015 16:41:10

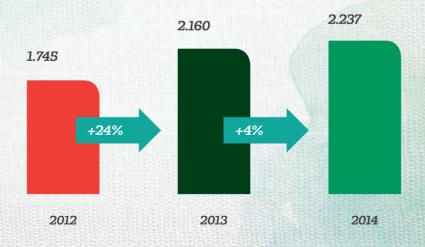
Medicina Preventiva

Os Programas da Medicina Preventiva são um conjunto de estratégias de educação em saúde para o beneficiário Unimed que objetiva proporcionar melhoria das condições de risco e estabilização da doença crônica, por meio de ações diretas e indiretas de uma equipe multiprofissional de saúde de forma individualizada ou em grupos, seguindo protocolos de monitoramento específicos, buscando o empoderamento, o autocuidado e a autonomia do paciente.

A Medicina Preventiva dedicou-se em 2014 à implantação do sistema de gestão do departamento. O sistema está sendo desenvolvido pelo nosso desenvolvedor de software, que está utilizando da expertise e know-how dos profissionais para um sistema de gestão de referência mundial. Por este motivo o pequeno crescimento da cobertura da massa de clientes nos programas, fechando o ano com 2.237 beneficiários atendidos.

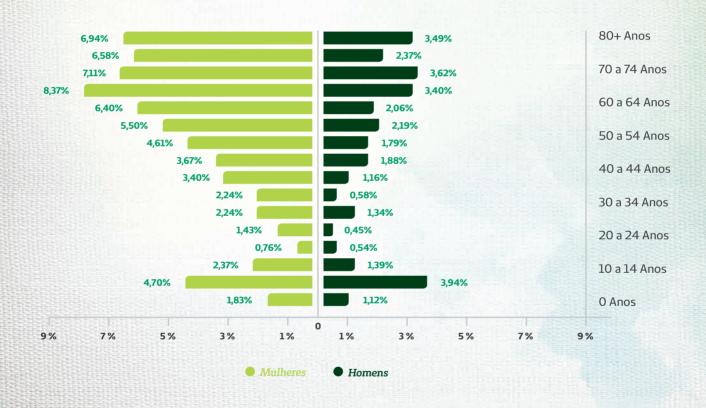
A partir de 2015, esse sistema nos possibilitará a expansão das atividades e automatização dos processos, proporcionando ganho em escala para abrangermos uma maior massa de beneficiários, que permanecerão em monitoramento.

Participantes - Medicina Preventiva



Apresentamos abaixo o perfil dos clientes que participam dos programas da Medicina Preventiva, sendo 69% de mulheres e apenas 31% de homens.

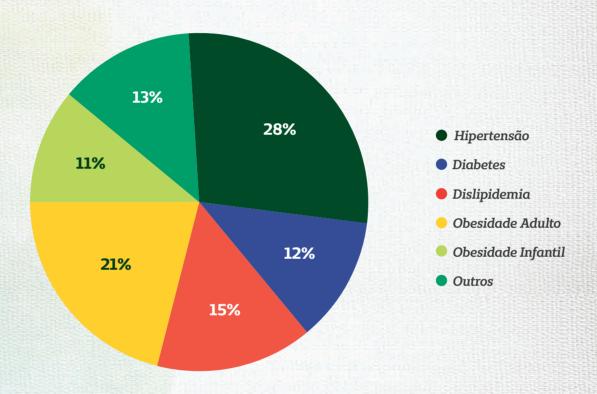
Pirâmide Etária - Medicina Preventiva



16/03/2015 16:41:10

A predominância de patologias destes clientes atendidos em 2014, tem o seguinte perfil:

Patologias Atendidas



Dentre os diversos programas estruturados pela Medicina Preventiva da Unimed de São José do Rio Preto, um dos programas mais recentes e que tem demonstrado um excelente resultado é a Oficina da Coluna. O programa visa atender beneficiários com doenças crônicas da coluna, através de orientações e desenvolvimento de estratégias para lidar com sua condição atual de saúde e promover melhora na qualidade de vida (QV).

Os resultados da Oficina da Coluna apontaram uma redução significativa do nível de dor e melhora da QV dos clientes, concluindo ainda que o grupo psicoeducacional auxilia no manejo de dor na coluna vertebral, além de impacto positivo no controle de despesas destes clientes.

Campanha de mamografia e melhoria da nota do IDSS

Objetivando o cuidado e diagnóstico precoce do câncer de mama, a Unimed promove anualmente a Campanha da Mamografia, estimulando que mulheres com idade entre 50 e 69, que não realizaram o exame de mamografia nos dois últimos anos, realizem o exame, procurem o seu ginecologista e façam o autoexame periodicamente.

A campanha realizada em 2013 contribuiu para a melhoria da nota da cooperativa no IDSS – Índice de Desenvolvimento da Saúde Suplementar, da ANS. Devido à grande adesão das beneficiárias, evoluímos de 0,7327 para 0,8651 no quesito mamografia, que compõe a Dimensão de Atenção à Saúde do referido índice, conforme demonstrado abaixo.

IDSS - Dimensão de Atenção à Saúde - Nota da Mamografia



Nossa campanha de 2014 foi lançada junto à Campanha Nacional do Outubro Rosa, em oportunidade à divulgação da importância do diagnóstico precoce em toda mídia nacional, sendo um estímulo a mais para que estas mulheres se conscientizem. Foram convidadas a fazer o exame 2.991 beneficiárias, com o perfil de risco estabelecido pelo Ministério da Saúde. A campanha ainda está em andamento e esperamos uma adesão de 65% para este ano, porém diante da baixa adesão nos primeiros meses de campanha já estamos elaborando ações para realizar a busca ativa destas possíveis pacientes.

PROMOPREV

Os 5 programas da Medicina Preventiva da Unimed Rio Preto registrados na ANS em 2013 (PROMOPREV), também contribuíram para a melhoria de nossa classificação no IDSS – Índice de Desenvolvimento da Saúde Suplementar, da ANS. Tivemos um acréscimo em nossa nota de 0,1096 pontos em virtude dos registros.

Os programas são: Obesidade Adulto, Obesidade Infantil, Oficina da Coluna, Oficina dos Pés e G.D.C. (Gerenciamento de Doenças Crônicas).

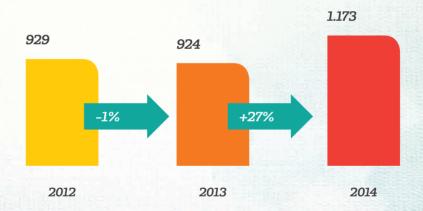


Beabá Bebê

O programa Beabá Bebê desenvolvido pela Medicina Preventiva da Unimed Rio Preto, tem por objetivo esclarecer dúvidas, aprimorar os cuidados com o bebê, estimular o aleitamento materno, atendendo clientes Unimed e comunidade.

Um dos diferenciais no ano de 2014 foi a reestruturação nas aulas do grupo pós-parto, exclusivo à clientes Unimed, aumentando a adesão das novas mães e proporcionando um maior acompanhamento desses novos beneficiários agora até os dois anos de vida. Com isto, tivemos um crescimento em 2014 de 27% no total de participantes.

Total de Participantes Beabá Bebê + Pós-Parto



O retorno do investimento no programa Beabá Bebê também é observado na quantidade de novas vendas realizadas após a participação nos grupos. Em 2014, foram 471 novas vidas captadas a partir do programa.

A Unimed Rio Preto continua com a parceria junto ao **Banco de Leite Humano** da cidade, que é uma das principais iniciativas do Ministério da Saúde para a redução da mortalidade infantil, continua. O objetivo é arrecadar leite materno para bebês prematuros, de baixo peso que não sugam, portadores de imunodeficiência, problemas no aparelho digestivo ou em casos de mães que, por algum problema de saúde, não podem amamentar o filho.

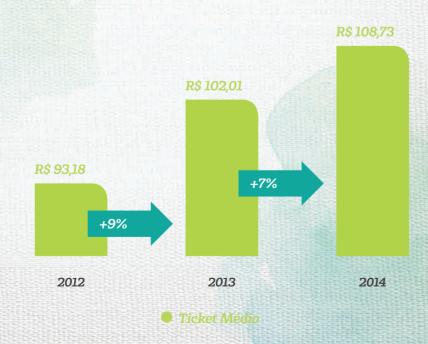
O Banco de Leite foi inaugurado em 2008 e desde então são atendidas, em média, 3.343 mães anualmente e coletados 1.559 litros de leite/ano.

Farmácia Unimed

Assim como o número de farmácias, a busca por este serviço aumenta ano a ano visto que o perfil de produtos ofertados tornou este estabelecimento ainda mais atrativo e conveniente ao mesmo passo que em 2014, FARMÁCIA, passou a ser considerada Estabelecimento de Saúde conforme a LEI 13.021/2014.

Entendemos que o cliente é a base do nosso negócio e para tanto, procuramos satisfazer suas necessidades e tornar o processo de compra mais agradável proporcionando além da dispensação e orientação correta, o serviço de entrega e um variado mix de produtos tais como perfumes importados, maquiagem, produtos de higiene, além da linha diet e infantil, o que contribuiu com o ticket médio.

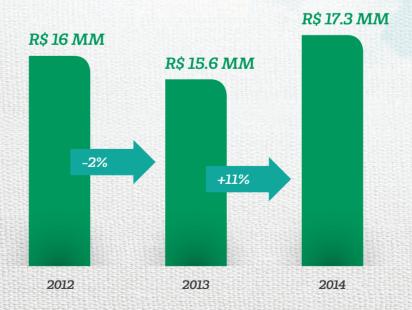
Ticket Médio - Farmácia Rio Preto



Também, pensando em nossos clientes de Olímpia, inauguramos em abril de 2014 a nova Farmácia nesta cidade, onde, logo no primeiro ano mais de 18.000 clientes foram atendidos, elevando assim, o faturamento do setor em 11%.



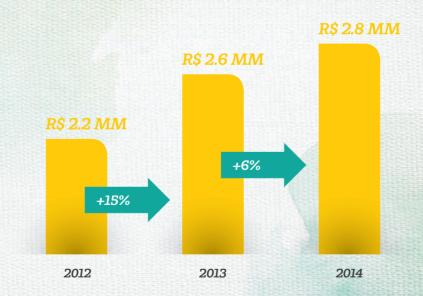
Faturamento das Farmácias



Unidade de Vacinação

Nos últimos anos, verificamos uma grande mobilização por vacinações, apresentando como resultado a introdução de novas vacinas como HERPES-ZÓSTER, MENINGITE A, C, W135 e Y, entre outras, além da necessidade de capacitação da equipe para esclarecimento das dúvidas, orientação correta e divulgação.

Este trabalho contribuiu não somente com o aumento de 6% no faturamento da Vacina, comparado ao ano anterior, mas também criou acesso às informações impactando diretamente na proteção dos nossos clientes contribuindo assim, com a redução da sinistralidade e melhor qualidade de vida.



Pronto Atendimento Infantil

O Pronto Atendimento Infantil da Unimed São José do Rio Preto oferece atendimento a pacientes de 0 a 17 anos de idade e conta com 3 pediatras de plantão, cirurgião pediátrico e cirurgião plástico à distância. Em 2014, inauguramos as novas instalações com ampliação da área física, contamos com equipamentos de alta tecnologia para suporte à assistência, leitos de observação, maior espaço na sala de observação e sala de estabilização para atendimento a pacientes em estado crítico e com risco de morte e em 2015 o Pronto Atendimento Infantil oferecerá aos clientes novos serviços como laboratório próprio e serviços de imagem.

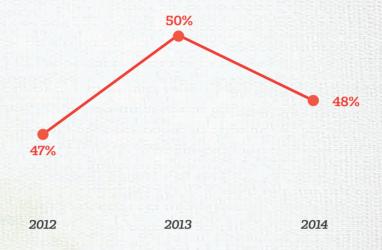
Com objetivo de priorizar o atendimento de acordo com o potencial risco, agravo à saúde ou grau de sofrimento, garantindo a segurança dos nossos beneficiários, possuiu o acolhimento com classificação de risco em horários de alto fluxo.

Responsável por **48% dos atendimentos** de urgência e emergência realizados em toda rede de atendimento Unimed São José do Rio Preto, mantivemos uma resolutividade de 95%.

PAI Consultas



Participação no Mercado





relatorio_gestao_2014_v03.indd 93 16/03/2015 16:41:48

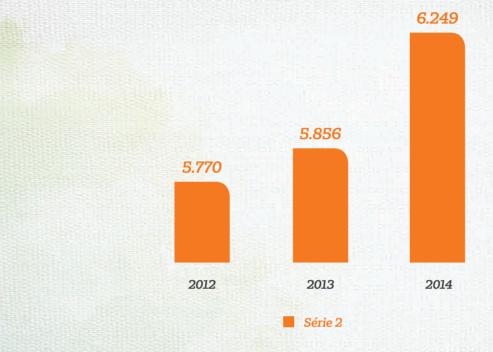
Central de Quimioterapia

A unidade própria de Quimioterapia, contou com ampliação de estrutura física para melhor atendimento. Implantou moderno programa de informatização, além do uso de medicamentos referências na terapêutica. Realizou mais de 17 mil sessões de quimioterapia nos últimos três anos, proporcionando aos seus pacientes melhorias na qualidade de vida, através de profissionais especializados que acompanham integralmente os pacientes durante as sessões. No local também foram realizadas mais de 4 mil aplicações de medicamentos, como pulsoterapia e imunobiológicos.

Central também realizou mais de 2.500 consultas de farmácia clínica, na dispensação de medicamentos orais. Além da assistência farmacêutica, disponibiliza assistência direta com psicólogos e nutricionistas dependendo da necessidade de cada caso.

A Central de Quimioterapia junto ao corpo clínico de onco-hematologistas gerou uma economia de 4,5%, através de alternativas nos protocolos de tratamento, otimização de medicamentos, estreitamento das parcerias com laboratórios, venda de serviços e constante capacitação da equipe técnica. Além de diminuição dos índices de internações por efeitos adversos ao tratamento. Dessa forma, a Quimioterapia tem se destacado como Centro de Excelência em Oncologia.

Atendimentos Oncológicos





relatorio_gestao_2014_v03.indd 95 16/03/2015 16:41:51

Unimed Lar

O Serviço de Atenção Domiciliar – Unimed LAR, de São José do Rio Preto, tem como objetivo promover a desospitalização, reabilitação mais rápida e propiciar uma maior qualidade nos cuidados aos beneficiários atendidos pelo programa. Concomitantemente suprir a necessidade de liberação de leitos hospitalares, contribuindo para potencialização dos resultados da operadora.

Temos diferentes modalidades de cuidado, sendo:

Internação Domiciliar

Pacientes com suporte respiratório em domicílio, com uso de traqueostomia;

Atendimento Domiciliar

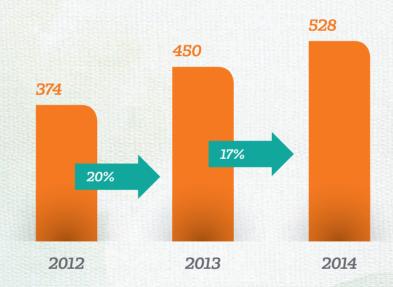
Demais pacientes com necessidade de atendimento em domicílio, tais como: sonda, lesões, pós-operatório, fisioterapia;

Ambulatório

Pacientes que necessitam de continuidade do tratamento, com condições físicas de locomoção até o ambulatório (sem necessidade de atendimento em domicílio) Ex.: curativos, medicação, etc.

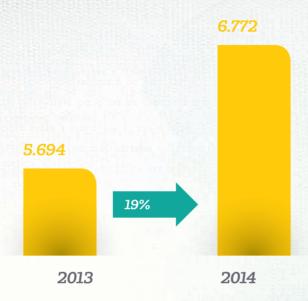
No âmbito domiciliar nossa Equipe Multidisciplinar de Atenção Domiciliar (EMAD) formada por enfermeiros, fisioterapeutas, fonoaudiólogos, nutricionistas, psicólogos e assistente social, atenderam em 2014, em média 528 pacientes por mês nas modalidades de Internação e Atendimento Domiciliar, divididos em graus diferentes de complexidade: alta, média e baixa.

Pacientes nos Programas Unimed Lar / Mensal



Na modalidade de ambulatório contamos com aplicação de medicamentos endovenosos, curativos e aplicação de Botox para tratamento de espasticidade motora. Em 2014 realizamos 19% de atendimentos a mais que o ano anterior.

Atendimentos Ambulatoriais



No ano de 2014 foi publicado o Manual de Atenção à Saúde do CAS (Comitê de Atenção Integral à Saúde), onde a Unimed Lar representada pelo Dr. Onivaldo Fanti Junior participou do Subcomitê de Atendimento Domiciliar e auxiliou na elaboração das Diretrizes do Módulo do Gerenciamento do Serviço de Atendimento Domiciliar. Também neste mesmo ano, tivemos o 3º Encontro do Cuidador realizado no Clube dos Médicos com o enfoque de socialização dos profissionais.

Visando uma maior homogeneidade e eficácia de protocolos, a Unimed Lar teve a iniciativa de criar a CIPE- Comissão Interinstitucional de Pele, em parceria com todos os prestadores de serviço, a fim de unificar protocolos de atendimentos de pacientes com lesões.

relatorio_gestao_2014_v03.indd 98 16/03/2015 16:42:00

94%

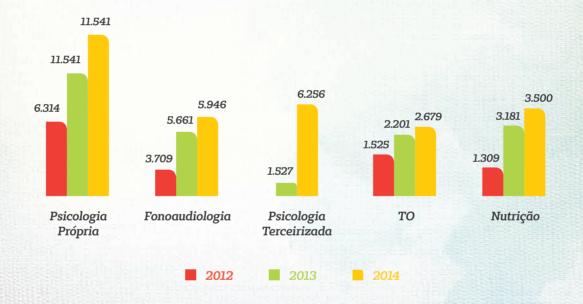
Resolutividade das Intercorrências de pacientes da Unimed LAR em domicílio.

Disponibilizando uma estrutura de plantão, com atendimento médico e de enfermagem 24 horas por dia, inclusive nos finais de semana e feriados, conseguimos evitar internações tendo um índice de resolutividade de intercorrências de 94%, bem como, maior satisfação dos pacientes com atendimento humanizado e imediato.

Em busca de melhoria contínua na qualidade do nosso atendimento, realizamos em junho de 2014 uma pesquisa de satisfação com os clientes atendidos. Executada por empresa especializada, a pesquisa evidencia que 96,2% dos entrevistados estão satisfeitos com o atendimento prestado pela Unimed Lar e que este é, claramente, para os pacientes e seus familiares/responsáveis, um grande diferencial no atendimento à saúde.

Unimed Serviços Unidade II – Núcleo de Atendimento Multidisciplinar

O Núcleo de Atendimento Multidisciplinar é o departamento da Unimed São José do Rio Preto que atende as especialidades de Psicologia, Nutrição, Terapia Ocupacional e Fonoaudiologia. Em 2014, tivemos um aumento significativo de atendimento e para garantir os prazos estabelecidos pela ANS, ampliamos o horário de atendimento.



Pronto Atendimento Olímpia

O Pronto Atendimento Adulto e Infantil Olímpia realizou mais de 25 mil consultas no ano de 2014 representando um aumento significativo em relação ao ano de 2013. Estes atendimentos realizados são especializados, por profissionais capacitados em protocolos internacionais. Uma excelente alternativa no atendimento de urgência e emergência aos beneficiários Unimed e clientes particulares.

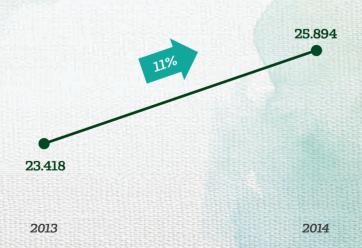


O atendimento de alta qualidade e resolutividade reflete o nome da Unimed São José do Rio Preto em todo território nacional, devido ao alto índice da população flutuante no município por ser uma Estância Turística. Atualmente temos elevados níveis de satisfação em nossos atendimentos.

Além do atendimento de urgência e emergência, realizamos atendimento de todos os programas assistenciais (Home Care, Medicina Preventiva, Central de Quimioterapia) da Cooperativa na Unidade.

Encerramos o ano com 99% da capacidade efetiva das consultas, com média mensal de 2.141 consultas realizadas.

Atendimentos



TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A tecnologia aplicada como inovação e agente transformador nunca deixou de ser realizada nas mais diferentes épocas, deixando sua marca desde ferrovias a telégrafos. É difícil mensurar o impacto provocado em cada momento da história, mas o certo é que no século 21, quatro tecnologias estão cumprindo esse papel e revolucionando o mundo: Informações em Massa (Big Data), Mídias Sociais (Social Computing), Cloud (Processos na Nuvem) e Mobilidade.

É esse caminho que o setor de Tecnologia da Informação da Unimed São José do Rio Preto quer seguir e poder cada vez mais inovar e avançar para trazer aos nossos cooperados, prestadores, beneficiários e funcionários a qualidade das ferramentas tecnológicas, acesso à informação com maior agilidade e confiabilidade das informações e a eficiência dos processos.

Em 2014, o setor de Tecnologia da Informação da Unimed São José do Rio Preto realizou mudanças internas, fortalecendo a gestão e a segurança das informações.

Em **Sistemas**, finalizamos a implantação do nosso sistema Tasy nos setores Financeiro, Contas Médicas, Auditoria e Medicina Preventiva. Estamos monitorando o desenvolvimento desses sistemas para melhoria contínua.

O Sistema de Cobrança Intercâmbio está planejado para que seu término seja no segundo trimestre de 2015.

Como esses sistemas são integrados, garantimos o rastreamento das informações.

Ao todo, a área de Sistemas atendeu mais de 7mil chamados, tornando um elo facilitador da gestão e operação dos setores e garantirdos sempre o melhor atendimento aos nossos cooperados, prestadores, beneficiários e funcionários.

Auxiliamos na construção do Projeto dos planos Nacional e Estadual, para que pudéssemos alavancar as vendas e reduzir a sinistralidade.

Desenvolvemos inúmeras melhorias no Portal WEB, para que pudéssemos ter maior agilidade, transparência e segurança em nossas transações de autorizações.

Implantamos a nova versão da TISS 3.0 e capacitamos mais de 400 secretárias nas novas regras da ANS.

Diminuímos em 40% os custos com o envio de SMS e melhoramos a qualidade na ferramenta deste serviço.

No novo Complexo de Saúde Unimed, para que pudéssemos adaptar o sistema às novas instalações, controlar com maior qualidade os medicamentos quimioterápicos e facilitar o acesso à informação aos médicos, realizamos melhorias no sistema de controle do processo de quimioterapia, melhoramos nosso prontuário do paciente e também



relatorio_gestao_2014_v03.indd 103 16:42:31

implantamos os novos painéis e totens de senhas que facilitam a comunicação entre todos os pacientes e funcionários deste local.

Para a área de *Infraestrutura* o ano foi de extrema mudança. Realizamos a aquisição de novos servidores de banco de dados, ferramentas de backup, equipamentos de gerenciamento da nossa rede de dados, passagem de fibra ótica em toda sede, servidores de aplicações para servidores virtuais e storages para armazenamento de dados. Essa grande melhoria fará com que possamos crescer sem que a infraestrutura de tecnologia nos limite.

Implantamos o projeto de Outsourcing de impressão em todos os setores da Unimed com 64 impressoras e multifuncionais e diminuímos os custos com impressão em 28%. Além de modernizarmos a tecnologia para esse fim.

Trouxemos o monitoramento dos nossos serviços que era contratado de fornecedor externo para dentro da Unimed e deixamos de gastar quase 100 mil/ano e melhoramos ainda mais esse serviço. Hoje monitoramos cerca de 1.600 serviços e, dessa forma conseguiremos nos antecipar aos possíveis problemas em nosso ambiente.

Organizamos o atendimento aos cooperados e prestadores, para que pudéssemos atender em até 24h o chamado de um problema e padronizamos junto aos nossos fornecedores as configurações mínimas necessárias para os computadores que fazem acesso aos nossos sistemas.

Ao todo a área de Infraestrutura atendeu mais de 6 mil chamados para que pudéssemos melhorar ou corrigir processos e dessa forma garantirmos sempre o melhor atendimento aos nossos cooperados, prestadores, beneficiários e funcionários.

Implantamos a tecnologia do Microsoft Office 365 e dessa forma nos adequamos à legislação de licenciamento de software e modernizamos as ferramentas para nossos funcionários.

No Complexo de Saúde Unimed, instalamos 70 novos computadores, implantamos a telefonia IP, totens de autoatendimento, painéis de senha e melhoramos a nossa comunicação com a Sede, onde aumentamos a velocidade de comunicação das nossas fibras óticas de 4GB para 20GB, fazendo com que a velocidade de acesso aos nossos sistemas fossem mais rápidas, melhorando assim a eficiência operacional dos processos.

E também construímos outro datacenter, fazendo com que pudéssemos ter, em caso de queda dos nossos serviços no prédio da Sede, o reestabelecimento dos nossos serviços em até 30 minutos. Antes, esse tempo era de até 30 horas.

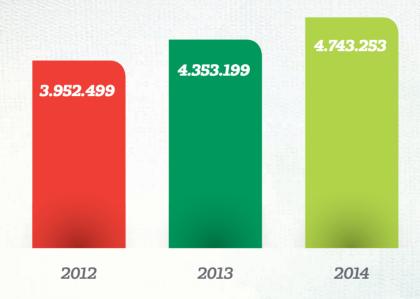


Modernizamos os microcomputadores para que os colaboradores realizassem suas tarefas diárias com maior agilidade e atualmente contamos com 690 equipamentos. Fizemos doações de equipamentos que não poderiam ser mais utilizados para a instituição São Judas – que faz o processo de reciclagem de lixo eletrônico e para a FATEC que forma nossos jovens em tecnologia.

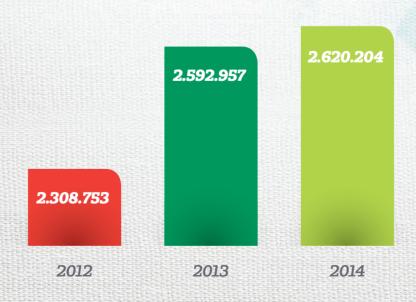
Para que possamos dar um salto de qualidade ainda maior, iniciamos junto com os setores de Atendimento e Marketing, o projeto de melhoria da nossa central telefônica, que nos propiciará um menor tempo de atendimento de quem quer falar com a Unimed e também o rastreamento de todos contatos realizados com nossos cooperados, prestadores e beneficiários.

relatorio_gestao_2014_v03.indd 105 16:42:40

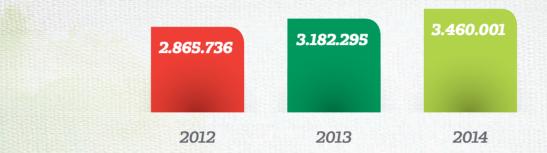
Serviços/Procedimentos Processados Por Ano



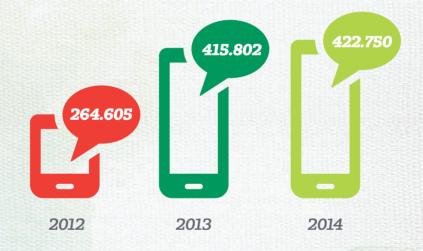
Guias Processadas Por Ano No Autorizador WEB



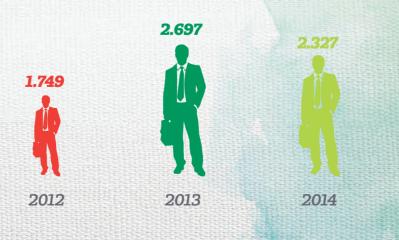
SADT Executado Por Ano No Autorizador WEB



Envio de SMS



Atendimento Técnico Externo para Clínicas e Hospitais



107

relatorio_gestao_2014_v03.indd 107 16/03/2015 16:42:48

ESCRITÓRIO DE PROJETOS

Num ambiente global cada vez mais competitivo e dinâmico, as empresas vêm encontrando a necessidade de serem cada vez mais ágeis e organizadas e buscar a formalização e aprimoramento na condução de seus projetos. Nesse contexto os PMOs – Project Management Office, ou escritório de projetos, aparecem como uma estrutura de grande importância. O escritório de projetos é a unidade organizacional responsável pela condução integrada dos projetos da organização, assim como responsável por prover produtos e serviços a esses projetos. Além disso, a implantação do escritório de projetos contribui para o alinhamento dos objetivos dos projetos com os objetivos estratégicos da organização, além de contribuir na aproximação da condução dos projetos e a alta direção.

Foi com essa intenção que em 2014 a Unimed São José do Rio Preto abriu o seu escritório de projetos e hoje acompanha cerca de 41 projetos que estão alinhados ao planejamento estratégico 2015–2019.

Foi estabelecido alguns critérios de priorização de projetos, onde analisamos se esses projetos podem aumentar nossa receita, diminuir as despesas e custos, melhorar a nossa imagem junto aos clientes, valorizar nosso cooperado, melhorar nossa eficiência dos processos, qualificar nossa rede prestadora, mitigar/eliminar riscos e desenvolver nossos profissionais.

Para que pudéssemos transformar esse sonho em realidade, iniciamos com a capacitação em gerenciamento de projetos de 80 profissionais líderes, entre Gerentes, Coordenadores e Supervisores, na metodologia em gerenciamento de projetos. Esse treinamento possibilitou que todos esses líderes pudessem estar com a mente direcionada na condução de um projeto de forma estruturada e organizada, fazendo com que os projetos fossem finalizados dentro do seu prazo e custo planejados.

Implantamos também a ferramenta de controle integrado de projetos, o Project Builder, que nos proporciona uma melhor visualização do andamento dos projetos.

Para 2015 esperamos colher os frutos desse trabalho plantado em 2014 com o pensamento de realizar projetos cada vez melhores na condução de uma Unimed mais forte.

REGULAÇÃO EM SAÚDE SUPLEMENTAR

A Regulação em Saúde Suplementar tem a função de zelar pelo cumprimento das obrigações da Operadora perante à ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar e desenvolver defesas jurídicas em demandas e processos administrativos. Além de exercer uma função defensiva da Cooperativa junto ao ente regulador (ANS), é característica preponderante do departamento à atuação preventiva junto aos demais setores, que ocorre através de consultorias, treinamentos, palestras, workshops e Informes Jurídicos periodicamente disponibilizados.

No ano de 2014, a Regulação em Saúde Suplementar passou por reestruturação e agregou diversas novas atividades, envolvendo-se diretamente com o cumprimento de todas as obrigações da operadora junto à ANS, no intuito de estreitar o relacionamento com o órgão regulador, bem como, desenvolver ações estratégias buscando a excelência operacional.

Com o objetivo de ampliar os resultados, foi iniciada em 2014 a formação de uma equipe multidisciplinar, que em 2015 realizará além dos trabalhos desenvolvidos, a "Gestão de Riscos", com o objetivo de identificar riscos e oportunidades, permitindo a UNIMED estimar o impacto potencial desses eventos, possibilitando a adoção de práticas para ajustes, prevenção e provisão, caso os mesmos ocorram.

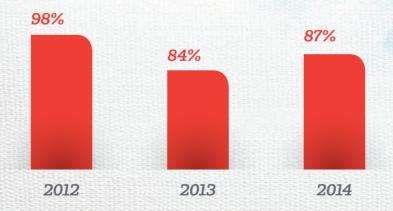
Outra mudança muito importante realizada em 2014, foi a transferência do atuário para o setor de Regulação em Saúde Suplementar, que desenvolve um papel de fundamental importância para disciplinar o procedimento técnico, avaliação de riscos e políticas inerentes à atividade da cooperativa. O atuário possui como escopo de trabalho a preservação do equilíbrio financeiro da cooperativa, o atendimento às normas estabelecidas pela ANS, em especial a elaboração de Nota Técnica de precificação de produtos e as Provisões de Reservas Financeiras.

Percentual de NIPs Arquivadas

A NIP – Notificação de Intermediação Preliminar, instrumento que visa à solução de conflitos entre consumidores e operadoras de plano de saúde sofreu algumas alterações no ano de 2014 pela ANS com o advento da RN nº 343/2013, ampliando o objeto das demandas. Os beneficiários que contavam com a NIP Assistencial, que abrange todas as demandas relacionadas a negativas de coberturas, prazos e garantias de atendimento, com o novo modelo, passaram a contar também com a NIP Não Assistencial, que contempla demandas não relacionadas à assistência à saúde, como é o caso da temática dos reajustes.

A ANS utiliza os resultados dos julgamentos das NIP's como indicador na composição de seus índices para medir a qualidade dos serviços prestados pelas operadoras e o cumprimento de suas normas. Assim, quanto maior êxito no arquivamento das NIP's, menor o número de processos abertos contra a operadora e melhor posição a mesma ocupará nos índices divulgados pela ANS.

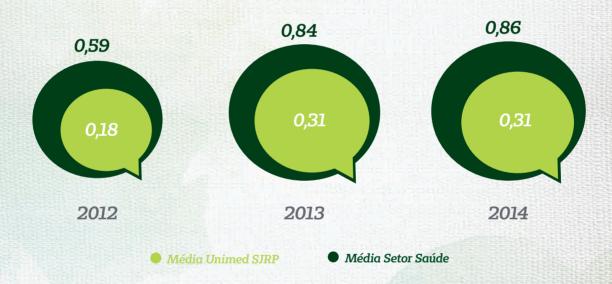
Percentual de NIP's Arquivadas



Índice de Reclamações

O Índice de Reclamações é construído através da soma de reclamações atendidas pela ANS e, permite ao beneficiário a comparação da atuação das operadoras. O índice é a média de reclamações dos beneficiários de planos de saúde contra uma operadora nos últimos seis meses e a média do número de beneficiários desta operadora no mesmo período.

Índice de Reclamações



JURÍDICO

Responsável por todo o contencioso e consultivo da Unimed Rio Preto, o ano de 2014 ficará marcado para o Departamento Jurídico (Advocacia Fleury Netto) pelo aumento expressivo do número de ações recebidas, que atualmente possui, em tramitação, o total de 536 ações judiciais.

Enquanto a Unimed Rio Preto recebeu no ano de 2013 um total de 147 novas ações, este número em 2014 pulou para 214, o que representa um acréscimo de mais de 46%.

Verificou-se no ano de 2014, igualmente, um salto considerável no número de ações ajuizadas para questionar a negativa de autorização de OPMEs, não preconizadas pela Auditoria e ou não cobertas pela Unimed Rio Preto, que totalizaram 26, o que representa um número quase 5 vezes superior ao das ações desta mesma natureza de 2013, que foi de apenas 5.

É certo que o total de ações propostas em 2014, com causa de pedir a negativa de OPMEs, é bem inferior ao observado em 2012, que atingiu 40 ações.

Outro fato preocupante foi o grande número de ações que visaram à autorização de procedimentos fora da área de atuação da Unimed Rio Preto, muitas delas motivadas por indicação dos próprios médicos cooperados. Verificou-se, aliás, que o Centro Médico local está perdendo espaço para o de Ribeirão Preto, principalmente na área neurológica, ligada à coluna vertebral.

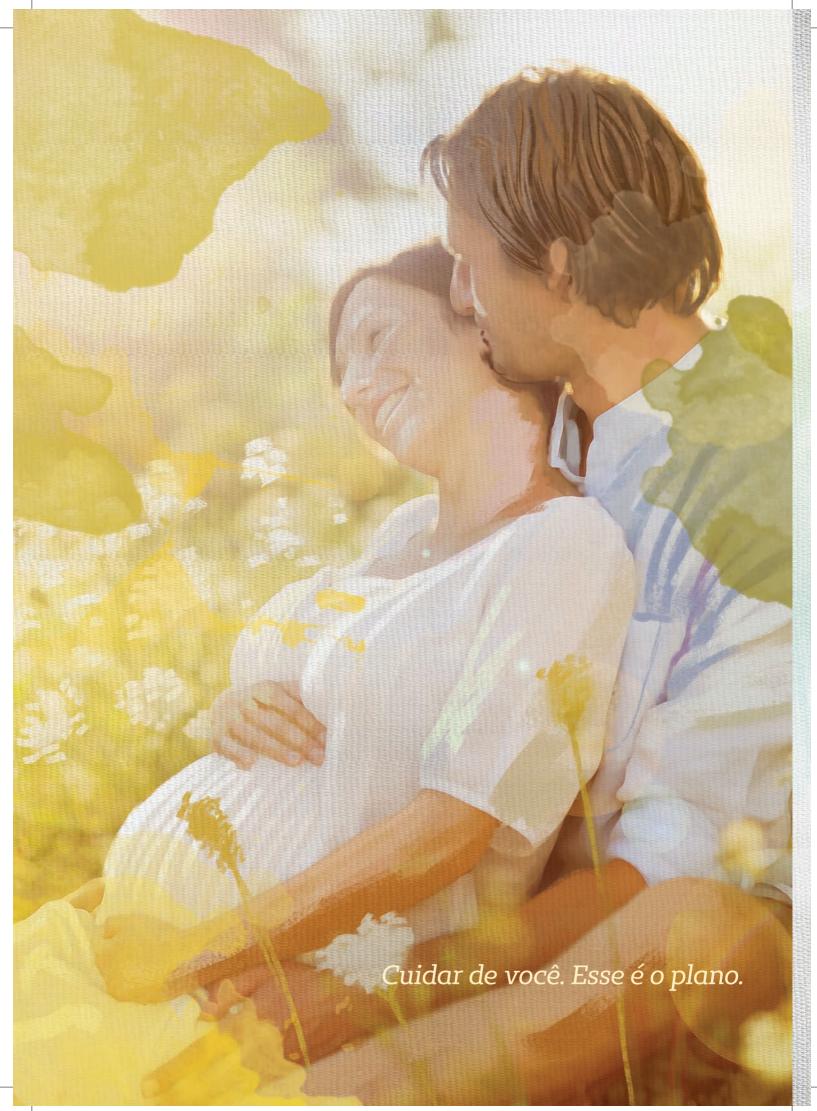
Em compensação, houve um decréscimo do número de ações que buscam a nulidade dos reajustes aplicados em razão da alteração de faixa etária, de 45 para 25, sendo que a Unimed Rio Preto obteve ganho de causa em várias destas ações, tendo interposto, para as desfavoráveis, um total de 16 recursos especial, que serão julgados pelo Superior Tribunal de Justiça.

O ano de 2014 também ficará marcado pela propositura de ação, pela Unimed Rio Preto, contra o Hospital Sírio Libanês, visando ao reconhecimento judicial de que este nosocômio infringe a Lei Antitruste, ao praticar preços, em caso de atendimento de usuário local, muito acima do que normalmente pratica com outras operadoras de plano de saúde, de modo a obrigá-lo a restituir boa parte do valor pago pelo tratamento.

Em resumo, segue quadro discriminando as ações sofridas pela Unimed Rio Preto no ano de 2014.

Ações de 2014





relatorio_gestao_2014_v03.indd 114 16/03/2015 16:43:04