

MÉDICOS COOPERADOS

Como cooperativa, valorizamos o trabalho médico e a participação contínua nas decisões.

Em 2019, registramos uma média de 3,7 mil médicos cooperados nas duas Assembleias Gerais realizadas.

110



Cuidado e relacionamento

Somos uma cooperativa de trabalho médico e, por isso, temos o cuidado como vocação. Todos os dias, cuidamos de pessoas, buscando oferecer a melhor experiência em saúde. E também cuidamos de quem cuida: os médicos cooperados.

111

Para isso, desenvolvemos uma série de ações de relacionamento que atendem a cada perfil de cooperado, com os objetivos de promover uma maior aproximação com a Cooperativa, informar, atualizar e apoiar as decisões coletivas.

Assim, a Cooperativa vem aprimorando a atenção a cada um que constrói a nossa história e cuidando daqueles que, todos os dias, entregam qualidade em saúde para os nossos clientes e contribuem para a sustentabilidade da Unimed-BH.

A participação crescente dos médicos cooperados tem feito a diferença nos últimos anos e não seria de outra maneira em 2019. Registramos a média de 3,7 mil cooperados nas Assembleias Gerais realizadas no ano para a tomada de decisão conjunta. E, graças a essa participação, muitos resultados foram colhidos em 2019.

Os números positivos refletem o foco no bem comum. Em razão disso, tivemos mais uma distribuição recorde de recursos em 2019: R\$ 1,16 bilhão em remuneração e R\$ 531 milhões em benefícios, totalizando mais de quase R\$ 1,7 bilhão. Destes, R\$ 137,5 milhões foram destinados à Produção Complementar, que passou a adotar os indicadores do Índice de Qualidade Assistencial (IQA) para o rateio de parte do benefício (R\$ 12,5 milhões).



Na Assembleia de março, os cooperados aprovaram o novo critério opcional para aposentadoria.

O engajamento cada vez maior nas decisões da Cooperativa também resultou em uma importante evolução em nossa política de benefícios. A partir de uma proposta construída pelo Conselho Social, os cooperados aprovaram um novo critério opcional para a aposentadoria, que flexibilizou a antiga regra dos 100 (soma de idade e tempo de cooperação).

Agora, aqueles que tiverem interesse em se aposentar receberão o valor disponível em sua cota capital, o saldo no Plano de Previdência e um percentual do Fundo do Pró-família, que é proporcional à soma da idade e do tempo de cooperação, não inferior a 90. Além disso, o aposentado contará com a manutenção do plano de saúde, benefício que é submetido à validação da Assembleia Geral todos os anos. O novo critério foi aprovado em março de 2019 e, até dezembro, 19 cooperados foram beneficiados.

CERCA DE
R\$ 1,7 BILHÃO
EM REMUNERAÇÃO E BENEFÍCIOS



O cooperado emérito Ari Américo Araújo foi convidado para conhecer e avaliar o sistema de adesão do Instituto Unimed-BH.



113

EMÉRITO

A Unimed-BH também cuidou de estabelecer relação crescente com os eméritos, que são aqueles cooperados que se aposentaram, mas têm intenção de manter algum vínculo social com a Cooperativa. Eles foram convidados para eventos, como o Encontro de Cooperados, e atividades socioculturais. Essa é mais uma forma de reconhecer e valorizar aqueles que tanto contribuíram com a nossa história.

O cooperado emérito Ari Américo Araújo foi convidado também para validar um novo sistema desenvolvido pelo Instituto Unimed-BH, que permitirá que pessoas de fora da Cooperativa, especialmente os eméritos, possam contribuir por meio de doação para o Programa Sociocultural.

EVENTOS

Para ampliar as oportunidades de participação, foram realizados 35 eventos em 2019, entre eles estão os Cafés do Cooperado, Fóruns de Ideias e Unimed-BH Convida. Com o tema “Conexões humanas na era digital”, tivemos em outubro o 14º Encontro de Cooperados, que recebeu 2.454 participantes. Fizeram parte da programação os palestrantes Cezar de Faria, do Morgan Stanley; Edson Amaro, do Hospital Albert Einstein; Pedro Aihara, do Corpo de Bombeiros; e Don Peppers, escritor e a maior referência em **experiência do cliente** em todo o mundo.



114

Don Peppers, maior autoridade mundial em experiência ao cliente, foi um dos palestrantes.

O bombeiro Pedro Aihara destacou a importância da humanização das relações e convidou os cooperados a se lembrarem da razão da escolha pela profissão.



Edson Amaro, do Albert Einstein, falou sobre o uso de tecnologia e dados na medicina.

O cenário econômico foi tema da palestra de Cezar de Faria, da Morgan Stanley, que ressaltou o papel de referência da Unimed-BH no mercado.



Os vencedores da 4ª edição do Rede de Inovação foram premiados no Encontro de Cooperados.

No 14º Encontro de Cooperados, foram conhecidos também os cooperados autores das propostas vencedoras da 4ª edição do Rede de Inovação, que teve como tema “Qual a sua ideia para a evolução do trabalho médico, visando contribuir, cada vez mais, com a melhor experiência do cliente?”.

Em primeiro lugar, ficou a ideia “Cartão de pré-natal on-line”, do cooperado Renato Janone Domont. O segundo lugar, ficou para o projeto “Converse com seu médico”, da cooperada Marília Mendes Costa. E em terceiro lugar, foram reconhecidas duas sugestões: “Flexibilização bilateral da agenda”, da cooperada Cláudia Carvalho Sathler de Melo, e “Reforçando cuidados”, do cooperado Sérgio Henrique Takeuchi.

Veja os destaques de 2019:

5.544
COOPERADOS ATIVOS

107
NOVOS COOPERADOS



116

RELACIONAMENTO

9.075
VISITAS REALIZADAS
AOS COOPERADOS
EM SEU LOCAL
DE ATENDIMENTO.

99,6%
É A MÉDIA DE SATISFAÇÃO
COM AS VISITAS.

1.975
ATENDIMENTOS
PRESENCIAIS NA CASA
DO COOPERADO.

28.106
CONTATOS REALIZADOS
COM ANALISTAS
DE RELACIONAMENTO
VIA TELEFONE.

3.779
COOPERADOS
VACINADOS EM 2019.

EVENTOS

35
EVENTOS
PROMOVIDOS
PARA
COOPERADOS.

3.741
COOPERADOS
NA ASSEMBLEIA
DE MARÇO.

3.688
COOPERADOS
NA ASSEMBLEIA
DE DEZEMBRO.

2.454
PRESENTES
NO ENCONTRO
DE COOPERADOS

66,38%
DE PARTICIPAÇÃO

66,59%
DE PARTICIPAÇÃO

44,15%
DE PARTICIPAÇÃO

O diretor de Provisão de Saúde, José Augusto Ferreira, apresenta aos cooperados o cenário da concorrência que impulsionou a evolução do modelo de remuneração variável.

70%

DOS COOPERADOS ESTÃO SATISFEITOS COM O MODELO DE REMUNERAÇÃO VARIÁVEL DA UNIMED-BH, SEGUNDO PESQUISA DATAFOLHA 2019.

Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISA



EVOLUÇÃO DO MODELO DE REMUNERAÇÃO

Um dos compromissos permanentes da gestão é a valorização contínua do trabalho médico. E, em 2019, demos mais um passo nesse sentido com a evolução do nosso bem-sucedido modelo de remuneração variável. A partir de janeiro de 2020, os cooperados contarão com o Índice de Desempenho e Competitividade (IDC), que garante ganhos progressivos vinculados à meta de Despesas Médicas por rede ou produto (sinistralidade).

A cada 0,5% de redução na sinistralidade, os cooperados recebem o dobro em incremento: 1%. Quanto mais economia gerada para a Cooperativa, mais os cooperados podem ganhar.

A proposta de evolução do modelo surgiu no âmbito do Conselho Social, que recomendou a criação de indicadores específicos do Unifácil para fins de remuneração, com o objetivo de trazer melhor desempenho e maior competitividade para os nossos produtos.

Lembrando que a meta de ponto de partida será diferente de acordo com a rede: Ampla ou Unifácil.

A sinistralidade (DM) geral da Cooperativa continua a valer para a parcela de remuneração de 10%.

Atendendo a uma solicitação dos médicos cooperados, o Índice de Qualidade Assistencial (IQA) também evoluiu, com treinamentos cada vez mais aderentes à prática médica. Outra novidade foram os podcasts, nova mídia digital de áudio com conteúdos institucionais e da área da saúde que permite o acesso a atualizações em qualquer ambiente onde o cooperado estiver. **[Clique AQUI e saiba mais sobre o IDC.](#)**



A cooperada Claudia Navarro, presidente do Conselho Regional de Medicina de Minas Gerais (CRM-MG), na posse dos novos delegados da Cooperativa.

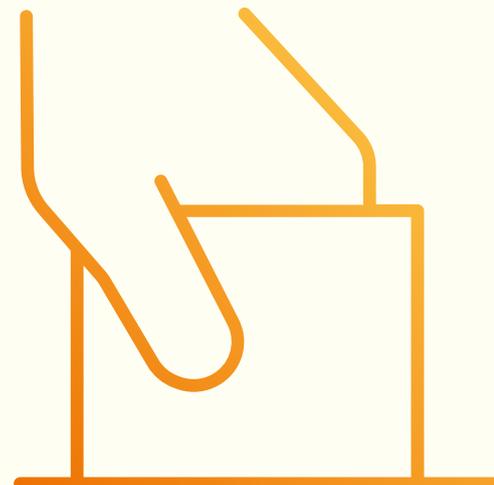
NOVOS DELEGADOS

Em outubro, foi realizada mais uma eleição de delegados para o mandato 2019-2023, com a participação de 4.155 cooperados. Os participantes tiveram a oportunidade de escolher seus representantes por especialidade para compor a Assembleia Geral de Delegados, instância responsável pelo julgamento dos recursos de Processos Administrativo-Disciplinares.

Ao todo, 106 delegados foram eleitos, o que representa uma renovação de 64% dos membros. Os delegados compõem o Conselho Social, junto com os membros dos Conselhos de Administração, Fiscal e Técnico-Societário, do Núcleo de Integração com Cooperados (Nicoop) e do Conselho Consultivo do Instituto Unimed-BH.

4.155

COOPERADOS PARTICIPARAM
DA ELEIÇÃO DE DELEGADOS.



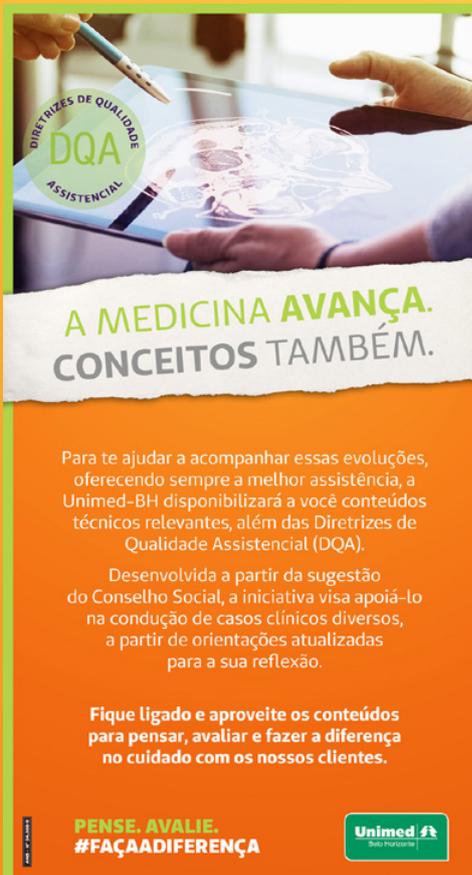
MAIS QUALIDADE E PRATICIDADE

Ao longo de 2019, o Conselho Social também trouxe outras contribuições expressivas para a Cooperativa. Uma delas foi a recomendação para que fossem desenvolvidos protocolos e linhas de cuidado, com vistas à melhoria contínua da assistência e da experiência dos clientes.

Foi assim que nasceram as Diretrizes de Qualidade Assistencial (DQAs), construídas com base nas melhores práticas médicas em todo o mundo, com o objetivo de servir de apoio para as decisões clínicas. Os cooperados puderam opinar sobre o material por meio de consultas públicas, e o conteúdo final foi validado pelos Comitês de Especialidades. Atualmente, já estão disponíveis 11 DQAs no Site do Cooperado.

119

As Diretrizes de Qualidade Assistencial podem ser acessadas no Site do Cooperado.



**A MEDICINA AVANÇA.
CONCEITOS TAMBÉM.**

Para te ajudar a acompanhar essas evoluções, oferecendo sempre a melhor assistência, a Unimed-BH disponibilizará a você conteúdos técnicos relevantes, além das Diretrizes de Qualidade Assistencial (DQA).

Desenvolvida a partir da sugestão do Conselho Social, a iniciativa visa apoiá-lo na condução de casos clínicos diversos, a partir de orientações atualizadas para a sua reflexão.

Fique ligado e aproveite os conteúdos para pensar, avaliar e fazer a diferença no cuidado com os nossos clientes.

**PENSE. AVALIE.
#FAÇAADIFERENÇA**





Cooperados participaram de Mosaicos Criativos com os temas obesidade e absenteísmo.

Além disso, alguns cooperados foram convidados para participar de Mosaicos Criativos com o objetivo de pensar soluções estratégicas para a Unimed-BH. Em 2019, foram realizados dois encontros, que discutiram os temas obesidade e absenteísmo. Os médicos também participaram de oficinas para avaliação de impacto dos projetos culturais do Instituto Unimed-BH.

Para tornar o dia a dia dos médicos cooperados ainda mais prático e dinâmico, o Consultório On-Line passou por diversas evoluções durante o ano. E, a partir de 2020, a ferramenta será substituída pelo SOL, que conta com uma interface mais moderna e eficiente, concentrando na mesma plataforma diversas soluções sistêmicas. Na fase de teste, 55 cooperados foram liberados para utilizar o SOL e propor melhorias de usabilidade.

79%

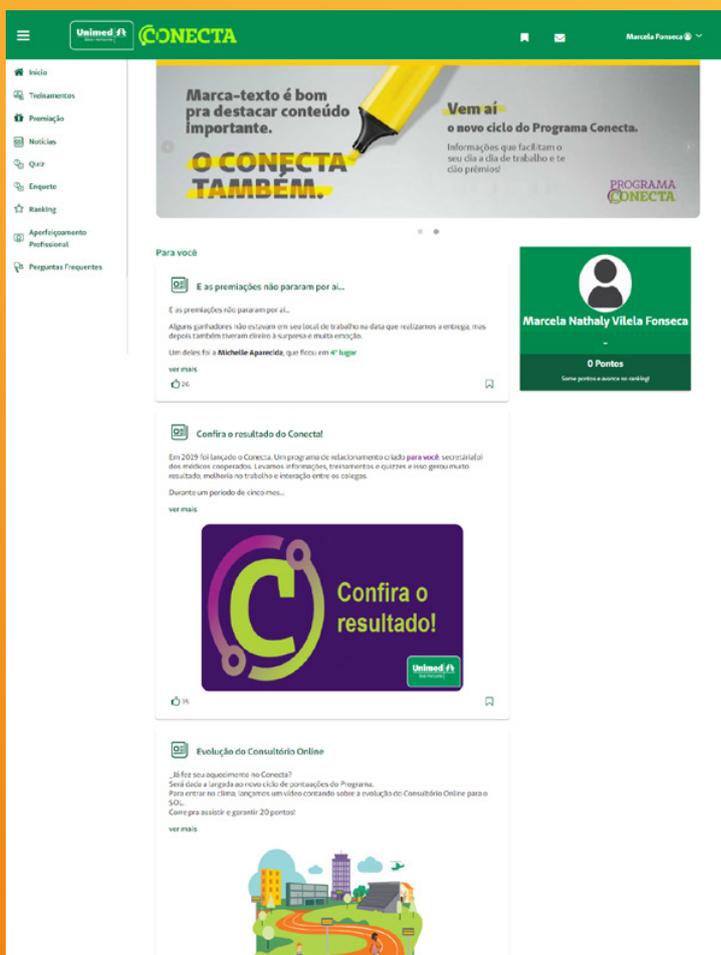
DOS COOPERADOS ESTÃO SATISFEITOS
COM A COOPERATIVA, SEGUNDO
PESQUISA DATAFOLHA 2019.

Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS

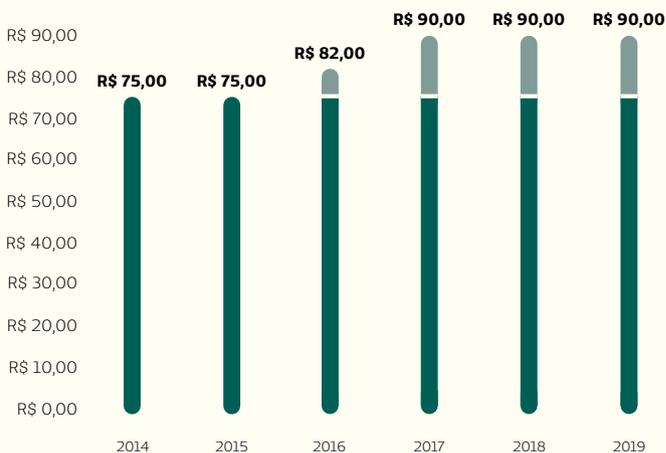
CANAL CONECTA

Em 2019, mais uma novidade entrou no ar: o canal Conecta, site voltado para o relacionamento com os(as) secretários(as) que atuam nos consultórios dos médicos cooperados. O objetivo é aprimorar cada dia mais o contato da nossa cooperativa com esses profissionais, levando informações, dicas e orientações. O Programa é uma importante ferramenta para garantir, ainda mais, a melhor experiência do cliente.

121

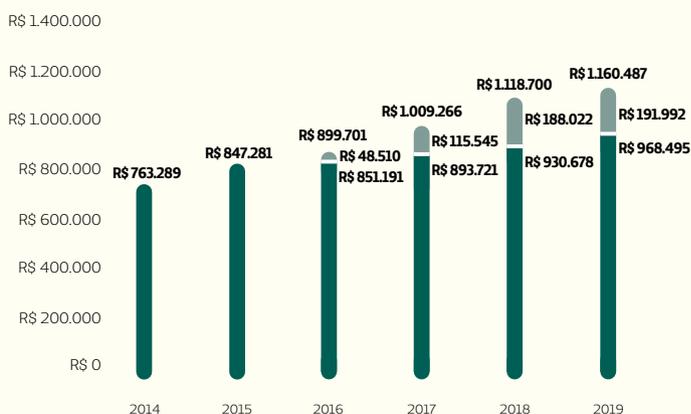


O canal Conecta é destinado ao relacionamento com secretários dos consultórios dos cooperados.



EVOLUÇÃO DO VALOR DE REFERÊNCIA PAGO AO COOPERADO PELA CONSULTA EM CONSULTÓRIO

Desde 2016, a Unimed-BH conta com um modelo de pagamento que considera os resultados da Cooperativa e indicadores individuais de qualidade. Com isso, o valor da consulta pode chegar a R\$ 90. De sua implementação até o fechamento de 2019, mais de R\$ 544 milhões foram transferidos aos médicos somente com a remuneração variável.

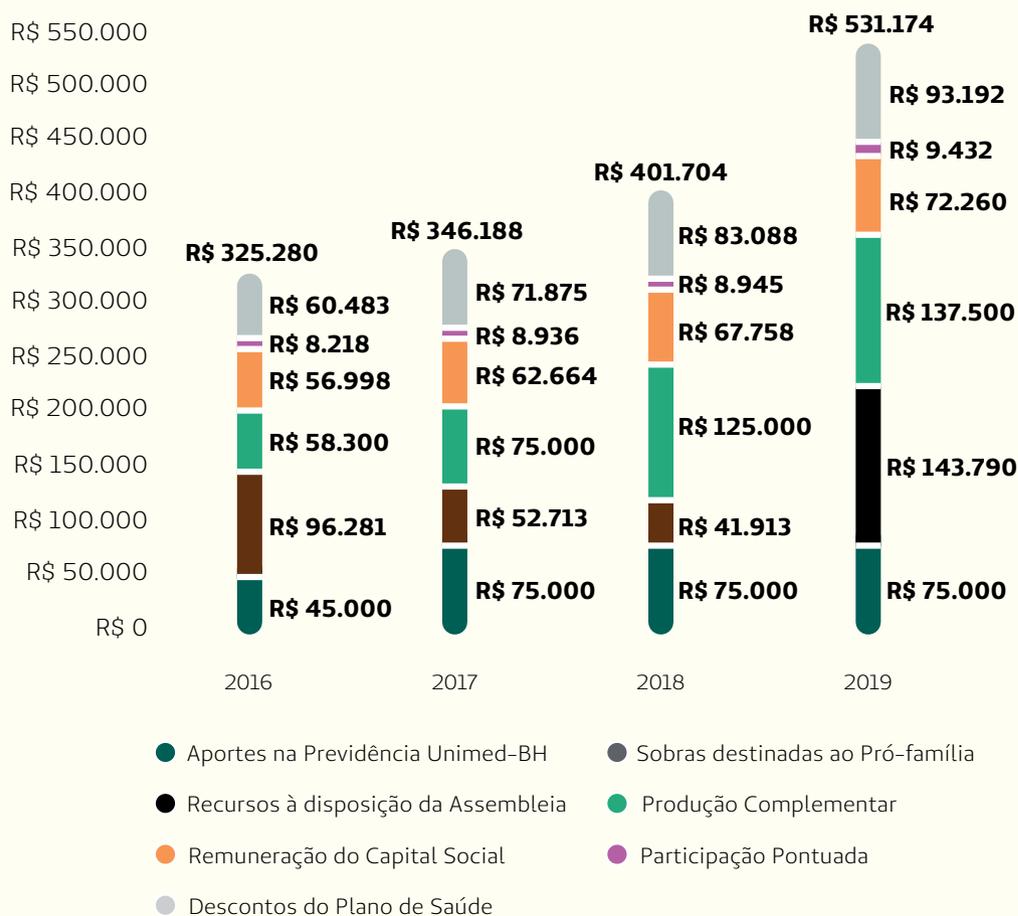


REMUNERAÇÃO PAGA AO COOPERADO

Valorizar o trabalho médico é um compromisso permanente da Unimed-BH. Por isso, em 2019, foram mais de R\$ 1,16 bilhões transferidos aos cooperados em forma de remuneração, o que corresponde a R\$ 41,7 milhões a mais que em 2018.

● Remuneração paga aos cooperados (em milhares de reais) ● Valor pago em remuneração variável (em milhares de reais)

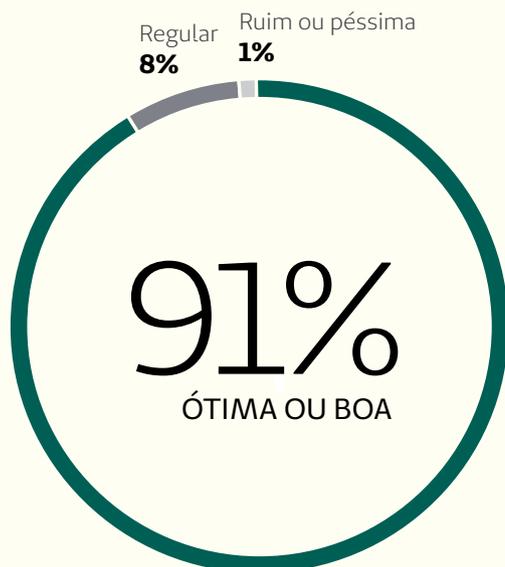
TRANSFERÊNCIA DE RECURSOS AOS COOPERADOS NA FORMA DE BENEFÍCIOS E SOBRAS



Mais de R\$ 531 milhões foram transferidos aos médicos cooperados na forma de benefícios e sobras em 2019, um valor recorde. Destes, R\$ 137,5 milhões foram para a Produção Complementar, paga na produção de dezembro de 2019. Com o fechamento do exercício e a apuração dos resultados, a Assembleia Geral de março de 2020 deverá decidir ainda sobre a destinação de mais de R\$ 143,7 milhões.

AVALIAÇÃO GERAL DOS COOPERADOS SOBRE A UNIMED-BH

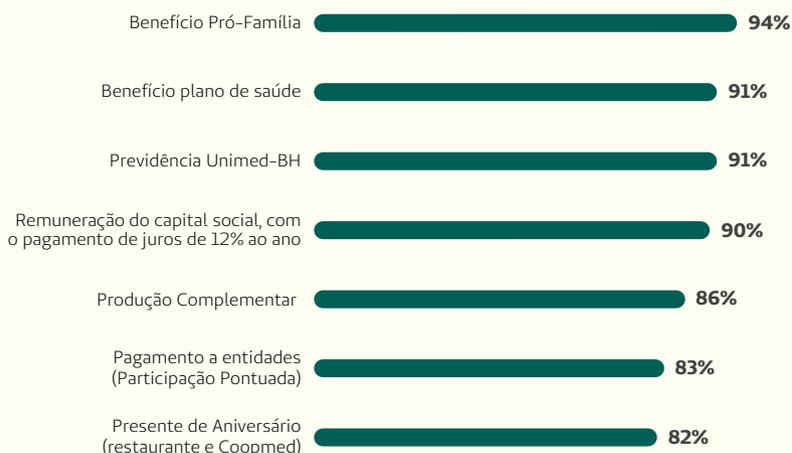
Segundo o Datafolha, 91% dos médicos cooperados, ao avaliar a Cooperativa, a consideram como Ótima ou Boa.



124

AVALIAÇÃO DOS COOPERADOS SOBRE OS BENEFÍCIOS

Os bons resultados da Cooperativa têm assegurado, ano a ano, a distribuição de recursos na forma de benefícios para os cooperados. De acordo com o Datafolha, o Pró-família é o benefício melhor avaliado pelos cooperados, com 94%, seguido do Plano de Saúde e da Previdência, ambos com 91%.



PERCEPÇÃO DA MARCA PELOS COOPERADOS

De acordo com a Pesquisa Datafolha 2019, 98% dos cooperados percebem a Unimed-BH como uma cooperativa que atinge resultados positivos e 97% que é confiável. Dentre os atributos da marca, também se destacam a competência na gestão e a atuação com responsabilidade social cooperativista, ambas com 97%.

