

## RELATÓRIO DE GESTÃO 2019 - UNIMED BELÉM

### Conselho de Administração

Dr. Wilson Yoshimitsu Niwa - Diretor Executivo Presidente; Dr. Antônio Delduque de Araújo Travessa - Diretor Executivo Vice Presidente; Dr. Augusto Dias de Pinho de Borborema - Diretor Executivo Superintendente; Dr. Carlos Antônio de Lima Amorim - Diretor Executivo Financeiro.

### Dados sobre sinistralidade, patrimônio e Capital



A Unimed Belém, ao longo dos últimos quatro anos desenvolveu várias ações de valorização dos seus diversos públicos de interesse, com a finalidade de fortalecer a imagem da Cooperativa e engajar seus clientes.

### Satisfação dos Beneficiários

#### 2016

Obras no decorrer do ano de 2016: Hospital Pediátrico Unimed (HPU), Policlínica, reformas nas Unidades de Atendimento da Estação Saúde Reduto e Sede Administrativa Curuzú.

#### ➤ Entrega do Hospital Pediátrico da Unimed Belém;

O empreendimento é a primeira Unidade Própria da Cooperativa especializada em atendimento eletivo de crianças, a partir dos 29 dias de nascimento até os 13 anos e 11 meses de idade. O hospital nasceu com o objetivo de atender à demanda reprimida de leitos na área de pediatria, oferecendo atenção médica qualificada e efetiva.



- Reinauguração dos Atendimentos da Sede Administrativa - Curuzu, e Estação Saúde Unimed;

A revitalização das áreas de Atendimento ao Cliente Unidade Curuzú e Estação Saúde Reduto contemplaram a ampliação do espaço e substituição de mobiliário, com o objetivo de oferecer mais conforto aos clientes e colaboradores das Unidades.

- Policlínica;

É um centro de consultórios com 33 de especialidades, que tem como objetivo oferecer mais agilidade nos agendamentos de consultas do Plano Setorial e ampliar o atendimento para beneficiários de Intercâmbio e Empresarial.

- Construção da APS - 2018

A Unimed Belém inaugurou em outubro de 2018 a primeira Unidade de Assistência Primária à Saúde da Cooperativa. O objetivo desse novo empreendimento é implementar um sistema acolhedor e integral ao paciente, resgatando a figura do médico de família. Inicialmente o atendimento está sendo voltado para o colaborador, com planos de estender gradualmente para o beneficiário.



## Relacionamento com os Beneficiários e Colaboradores

2016 a 2019:

### Certificações e Títulos

Hospital Pediátrico da Unimed Belém (HPU), Central de Abastecimento da Unimed Belém (CAU) e Ouvidoria de Excelência - (2019):

- Acreditação HPU

O Hospital Pediátrico Unimed (HPU) conquistou em 2019, a Acreditação Nível 1 conferido pela Organização Nacional de Acreditação (ONA).

### ➤ Acreditação CAU

A CAU é o departamento da Unimed Belém que realiza a compra de bens, obras, serviços, medicamentos, materiais correlatos e de escritório, nutrição e dietética entre outros. Existente há 11 anos, a Central de Abastecimento conquistou em 2019 a certificação ISO 9001:2015, emitida pelo Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro).

### ➤ Ouvidoria de Excelência

Em junho de 2019, a Ouvidoria da Unimed Belém conquistou o Selo Ouvidoria de Excelência, concedido pela Unimed do Brasil.

## Atividades e palestras de promoção à saúde - 2019

### ➤ Dia da Mulher

A Unimed Belém, reuniu cooperadas, colaboradoras, clientes e não clientes em uma grande caminhada no Parque Estadual do Utinga. O evento foi realizado em comemoração ao Dia Internacional da Mulher e reuniu mais de 850 pessoas, que percorreram um trajeto de oito quilômetros.



### ➤ Dia do Homem

Caminhada em alusão ao movimento azul, com palestras acerca dos tabus enfrentados pelos clientes e colaboradores do sexo masculino quando se trata de cuidar da saúde. O evento reuniu mais de 850 pessoas, entre colaboradores, cooperados, clientes e não clientes.



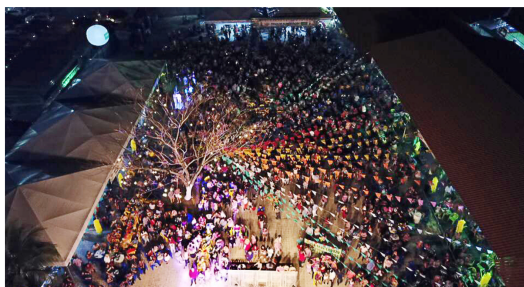
### ➤ Passei Ciclístico



O Passeio Ciclístico, em alusão ao Mês Unimed. Mais de 500 pessoas, entre colaboradores, cooperados, clientes e não clientes participaram da ação, no Portal da Amazônia, Orla de Belém.



➤ Festa Junina



Comidas típicas, espaço kids, espaço do cooperado, concurso de dança, música e muitas brincadeiras foram as atrações da “Cidade Junina”, tradicional festa junina da Cooperativa de Saúde Unimed Belém, cerca de 5.200 (cinco mil e duzentas) pessoas, entre colaboradores, parceiros, cooperados e familiares

participaram da celebração.

➤ Colaborador nota 10

Visando reconhecer, estimular e premiar os colaboradores destaques, a Unimed Belém lançou em 2016 o Projeto Piloto Colaborador Nota 10. As equipes de atendimento ao cliente (Agente de Relacionamento com o Cliente e Auxiliar Administrativo III), lotadas nas frentes de atendimento Curuzu, Reduto, Call Center e SAC.

➤ Parabéns Colaborador - 2017

O “Aniversariantes do Mês” tem promovido a reunião dos colaboradores que atuam nas Unidades da Cooperativa, Realizado na última semana de cada mês, o projeto faz parte das ações de Endomarketing da Cooperativa que têm como objetivo, promover a integração e valorização os colaboradores.

**Relacionamento com o Cooperado (2016 a 2019):**

➤ Acreditação Unimed Belém

A Unimed Belém realizou o lançamento oficial do seu Programa de Acreditação, que tem por finalidade incentivar a melhoria contínua na qualidade assistencial da saúde suplementar. No total, participaram 595 pessoas, entre cooperados e colaboradores.



O Programa de Acreditação é uma certificação em que a Agência de Saúde Suplementar (ANS) incentiva as operadoras de planos de saúde a implantarem por meio de um novo



paradigma a cultura da melhoria contínua em busca do que há de melhor em atendimento e prestação de serviços.

➤ Parabéns Doutor

Desde 2018, a Unimed Belém promove o programa Parabéns Dr., um evento que homenageia os cooperados aniversariantes do mês.



➤ Portal do Cooperado

É um canal de relacionamento com o Cooperado, nele são veiculadas todas as ações referentes a este público, assim como atas e pareceres oficiais das Diretorias e Conselhos de Administração da Unimed Belém.

➤ Dia do médico (2018-2019)

2018: Palestra do conceituado historiador e professor Leandro Karnal, show da Cantora Juliana Sinimbu e sorteio de Brindes.



2019: Palestra do conceituado Filósofo e Escritor Felipe Pondé, show da banda Paraense Sayonara e distribuição de brindes.

### ➤ Disseminação do Planejamento Estratégico

O planejamento Estratégico da Unimed Belém sofreu atualização em 2019, adotando uma nova ideologia e objetivos estratégicos. Uma iniciativa que visou disseminar a visão comum sobre os objetivos da Cooperativa e seus pontos de conexão, com a finalidade de preparar constantemente a força de trabalho da Unimed para oferecer um serviço de qualidade ao beneficiário.

