

UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA
CAMPUS DE VILHENA
DEPARTAMENTO ACADÊMICO DE ADMINISTRAÇÃO

Eline Maria da Silva Pereira

RELATÓRIO DE ESTÁGIO
LABORATÓRIO II - PRÁTICA DE ADMINISTRAÇÃO

VILHENA-RO
2022

Eline Maria da Silva Pereira

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO
LABORATÓRIO II - PRÁTICA DE ADMINISTRAÇÃO**

Relatório de Estágio Supervisionado apresentado ao Departamento Acadêmico de Administração da Fundação Universidade Federal de Rondônia (UNIR), Campus de Vilhena, como exigência da disciplina DAC01427 - Laboratório II - Prática de Administração.

Professora: Prof.^a Es. Aparecida Magali Gabriel Teixeira

**VILHENA-RO
2022**

DADOS DE IDENTIFICAÇÃO:

Estagiário:

Nome completo: Eline Maria da Silva Pereira

Endereço: Avenida Jardim América, Nº 1712, São José

Celular: (69) 99994-0147

E-mail: mariaeline06@outlook.com

Curso: Administração Ano de Início: 2019 Matrícula: 20192003045

Empresa:

Nome: Unimed – Cooperativa de Trabalho Médico

Endereço: Avenida Capitão Castro, Nº 4376, Centro.

Telefone: (69) 3316-2600

E-mail: : unimed@unimedvilhena.com.br

Setor em que estagiou: CSC – Centro de Serviços Compartilhados

Início do estágio: 02/09/2022 Término: 15/12/2022

Carga horária total de estágio: 80 horas

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	5
2. CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA	6
2.1. Classificação da empresa	6
2.2. Caracterização da Unimed Vilhena	6
2.3. Infraestrutura.....	7
3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.....	9
3.1. Hospital Cooperar	10
4. ORGANOGRAMA.....	11
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	12
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICA.....	13
ANEXOS	14

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório busca descrever a trajetória da Unimed no Brasil, seu surgimento, bem como apresentar as atividades desenvolvidas pela estagiária, pois as atividades serão de suma importância para o crescimento profissional da mesma. O presente relatório será realizado na Cooperativa Unimed Vilhena, situada no centro da cidade, no período do dia dois de setembro de dois mil e vinte e dois a quinze de dezembro de dois mil e vinte e dois.

2. CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

A primeira Unimed foi fundada em 18 de dezembro de 1967, na cidade de Santos, São Paulo. A intenção era fundar uma cooperativa médica na qual prestasse atendimento à rede de saúde particular, foi a primeira modalidade de cooperativismo de trabalho médico no Brasil e no mundo. Essa cooperativa era composta por 30 médicos e liderada pelo Dr.º Edmundo Castilho, que à época da ditadura militar era uma iniciativa ousada, destemida e corajosa, pois evidenciou um grande problema na administração da saúde pública.

A princípio a cooperativa foi fundada para atendimentos médicos, como os administradores começaram a ver que gerava lucros foram disseminando a cooperativa em todo o país. Em 10 anos já haviam cerca de 60 Unimeds no país e atualmente é a maior cooperativa médica, contando com cerca de 348 cooperativas em todo o território nacional, 114 mil médicos cooperados, 18 milhões de beneficiários, dentre eles hospitais próprios e hospitais credenciados.

2.1. Classificação da empresa

Nome: Unimed Vilhena Cooperativa de Trabalho Médico

Endereço: Avenida Capitão Castro, nº 4376.

Cidade: Vilhena UF: RO CEP: 76980-000

Telefone: (069) 3322-2600

E-mail: unimed@unimedvilhena.com.br

Ramo de Atividade: Comercialização de planos de saúde

Segmento: Cooperativas/Saúde

Objetivo Empresarial: Comercialização de planos de saúde/ Prestação de Serviços

Porte da Empresa: Médio Porte

Nº de empregados: 45

2.2. Caracterização da Unimed Vilhena

A Unimed Vilhena foi fundada no dia 15 de novembro de 1996, foi uma das pioneiras em nossa região. A primeira sede da Unimed Vilhena era localizada em frente

ao Banco do Brasil, na Rua Nelson Tremea, na época a cooperativa contava apenas com três colaboradores que desenvolviam todo o trabalho interno a cooperativa, bem como cadastro dos médicos, beneficiários, contabilidade, administração, atendimento ao público, informática, faturamento e etc... Ao longo dos anos foi crescendo e realizando novas contratações, distribuindo os setores conforme as funções desenvolvidas.

No mês de março de 2001 foi construída a sede própria da Unimed Vilhena que fica localizada na Av. Capitão Castro, nº 4376, Centro, com aproximadamente 400 metros quadrados de área construída. A partir desse crescimento e aquisição da sede própria a cooperativa começou a crescer instantaneamente buscando melhorar o atendimento aos cooperados, assim como melhorar os serviços e produtos oferecidos.

A Cooperativa Unimed tem como público atendido as empresas que fazem a adesão de plano para seus colaboradores e pessoa física que deseja obter um plano individual ou familiar. A empresa oferece planos de saúde particulares.

A equipe administrativa é composta por vários setores que em sua junção organizam todos os serviços da empresa, desde a contabilidade, financeiro, TI, auditoria médica, produção médica, cadastro, CSC até o setor presencial de atendimento ao público.

2.3. Infraestrutura

Sistema de informação é definido por Laudon e Laudon (2007) como um conjunto de componentes inter-relacionados que coletam (ou recuperam), processam, armazenam e distribuem informações destinadas a apoiar a tomada de decisões, a coordenação e o controle de uma organização. Os sistemas são usados para melhor controle da organização relacionados à gestão do trabalho, ajudam os colaboradores a organizar melhor as tarefas do dia a dia e os auxiliam com essa ferramenta de trabalho. Os sistemas de informação passam a ser uma ferramenta indispensável para as organizações, seja ela de pequeno, médio ou grande porte. Quando uma organização opta por um sistema, esse deve ser bem gerido e alimentado para suprir as necessidades da empresa. Para que isso aconteça corretamente, as informações devem ser captadas, processadas e armazenadas corretamente conforme sua segmentação possibilitando, assim, sua operação.

A Unimed Vilhena optou por usar o sistema SAW que vem a ser um sistema ERP. Esse sistema permite que a empresa trabalhe e opere em vários setores sobre a mesma

plataforma, possibilitando, assim, desenvolver várias funções em tempo real, já que estão interligados a outras Unimeds do país.

No que tange à análise de como o sistema é usado pelo setor CSC da Unimed Vilhena e explanando o sistema SAW que é usado por planos de saúde e tem uma poderosa ferramenta para auditoria médica e atendentes. As informações são colocadas por um colaborador de TI possibilitando que o operador possa ter acesso a tudo relacionado ao beneficiário, desde a data de nascimento, primeira consulta, contatos, endereço e etc. O desempenho e a precisão do sistema possibilita aos usuários trabalhar em qualquer lugar, como em casa, no consultório ou na operadora. O sistema é configurado com todas as informações dos beneficiários, podendo liberar automaticamente consultas e exames de baixo risco sem a operação de um colaborador.

Através desse sistema, todas as Unimeds conseguem se comunicar por meio de chat de intercambio prestando um bom atendimento para o beneficiário em qualquer lugar do Brasil, não necessitando usar meios de comunicação como telefones, e-mails, WhatsApp e utilizando apenas comunicação dentro do sistema. As informações são capturadas em tempo real, possibilitando aos prestadores uma ferramenta de trabalho ágil.

O setor CSC da Unimed Vilhena utiliza o sistema SAW para fazer autorização de procedimentos de alto e baixo risco, abrir protocolos de atendimento, buscas de redes credenciadas em outras cidades do Brasil, solicitação de reembolso, entre outros. Esse sistema já é programado para liberação automática de exames de baixo risco quando o cadastro do beneficiário está em dia, como, por exemplo, os pagamentos das mensalidades.

A implementação desse sistema foi utilizada para otimizar os atendimentos, obter mais agilidade na hora da liberação de exames e auxiliar a organização nas demais atividades da empresa, foi planejado cuidadosamente pela diretoria e pelo setor de TI antes de ser instalado, buscando de forma otimista melhorar o desempenho da organização.

No setor CSC os equipamentos utilizados são telefone, já que o setor é especialmente de atendimento por meio de ligações e computadores para fazer o acompanhamento de guias locais e de intercambio via sistema.

3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

As atividades desenvolvidas pelo discente na organização são:

Atendimento ao público

Lançamento de exames no sistema

Busca de rede credenciada para exames diversos quando não existem redes disponíveis na área de ação da Unimed executora (Unimed Vilhena)

Indisponibilidade de rede (quando a Unimed origem do beneficiário não é Vilhena e não temos rede disponível, encaminhamos à Unimed do beneficiário para que a mesma auxilie o cliente a como proceder nesses casos)

Recepcionar todos os atendimentos e direcionar aos setores responsáveis.

Impressões de boletos, IR e coparticipação dos beneficiários.

Atendimento de ligações telefônicas e orientações de exames, laudos médicos, emissões de boletos, troca de endereço, e-mail, coberturas contratuais, de medicações e exames.

A cooperativa Unimed Vilhena é composta por vários setores e a seguir será destacado e exposto a função de cada um. Ao total, a empresa é constituída por 10 departamentos.

Setor de vendas: O setor de vendas é responsável pela comercialização dos planos de saúde, pela inclusão de beneficiários e pela explicação de contratos e como funciona o plano de saúde.

Setor de atendimento: Esse setor é responsável pelo atendimento de todos os beneficiários, é o setor que recepciona todos os clientes que adentram na unidade administrativa de Vilhena. É responsável pela liberação de exames, abertura de demandas de atendimento, busca de rede, remoção intra-hospitalar

Setor Financeiro: É responsável pelo gerenciamento do dinheiro da organização, é responsável pelo ativo e passivo da empresa, contas a pagar e a receber, orçamentos hospitalares da cooperativa, emissão de boletos

Setor Fiscal: Este setor é responsável pelas questões tributárias da empresa, ele é encarregado por controlar todas as atividades ligadas a tributações, todas as atividades da empresa devem passar pelo setor fiscal.

Setor de Recursos Humanos: O setor de recursos humanos da Unimed Vilhena é responsável por contratar, recrutar, treinar e demitir funcionários. Este setor fica encarregado por organizar entrevistas, contratar os funcionários aptos a fazerem parte da organização que tenham requisitos para preencher as vagas disponíveis quando há,

ficando responsável por toda a documentação necessária para a contratação de um novo colaborador. É o setor responsável pela folha de pagamento, bem como todos os cálculos de impostos de horas trabalhadas para o pagamento do funcionário.

Setor de cadastro: É responsável pelo cadastro dos beneficiários, inclusão e exclusão de dados, emissão de cartões Unimed, impressão de cartões novos aos clientes.

Setor da diretoria: Este setor é responsável por toda a organização, é ele que administra, gerencia as atividades do dia a dia da empresa e toma todas as decisões de uma empresa. É composta por três médicos sendo um presidente, um vice-presidente e um superintendente.

Setor de auditoria: É o setor responsável pelas liberações de exames de alto risco, como, por exemplo, histeroscopia (exame ginecológico), cirurgias bariátricas, internações, exames laboratoriais complexos que necessitam de auditoria prévia para autorizações. São responsáveis pelas compras e entregas de medicações, aplicações de injeções, já que a equipe é composta por enfermeiros.

Setor de produção: Este setor fica responsável por toda a produção médica, ou seja, todas as guias de exames dos prestadores passam por este setor para que sejam faturadas corretamente e repassado os valores para o setor responsável pagar aos prestadores de serviços da Unimed Vilhena.

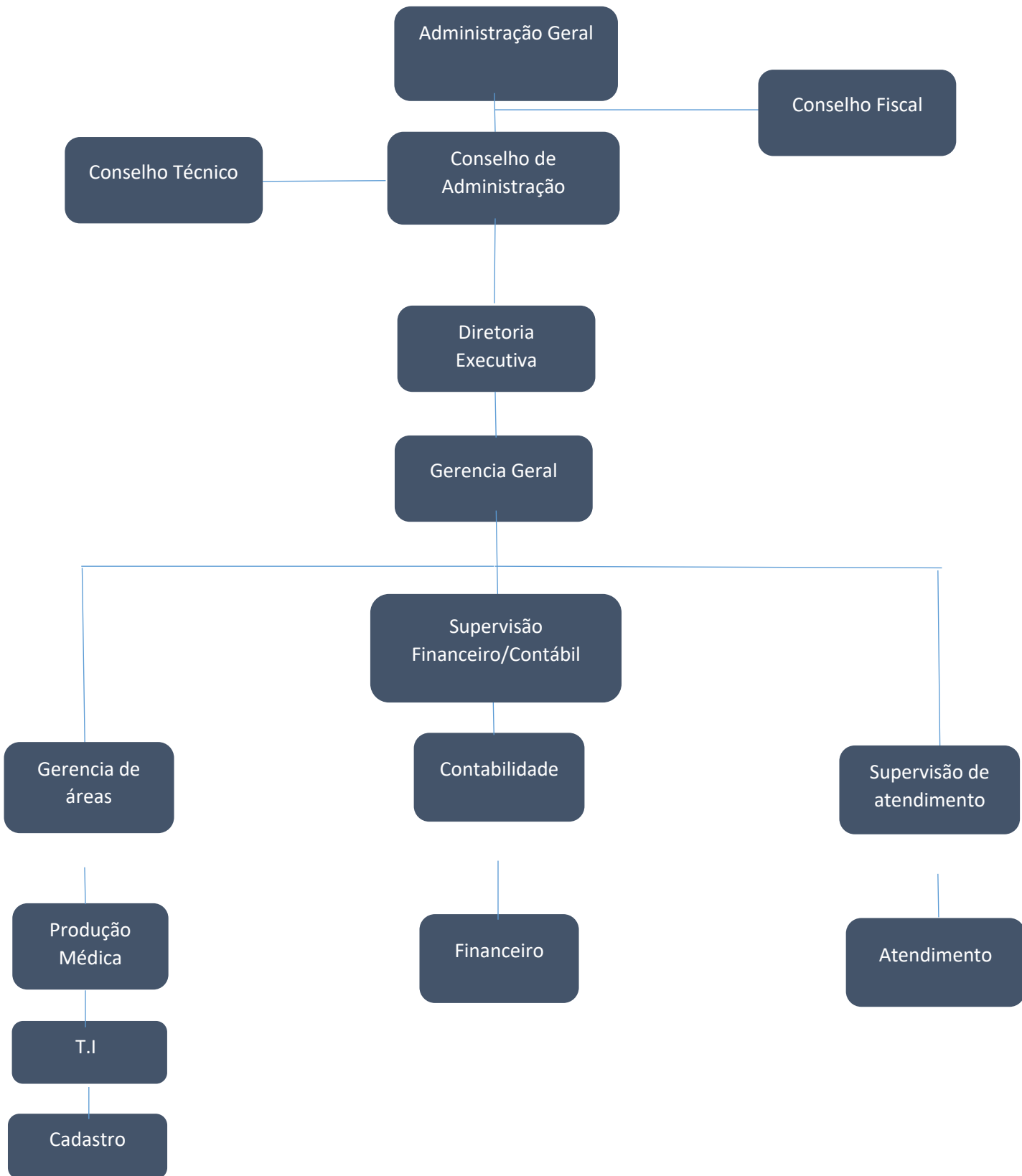
Setor de TI: O setor de TI é responsável pelos sistemas da organização. Tudo o que é relacionado ao sistema de informação esse setor é encarregado de analisar. E-mails, impressoras, configuração do sistema para liberações automáticas. O departamento deve estar em alinhamento com as outras Unimeds do país para prestar o serviço de TI adequado para os colaboradores e prestadores.

3.1. Hospital Cooperar

É uma iniciativa do Banco Sicoob Credisul em parceria com a Unimed Vilhena que ficará responsável por equipar e gerenciar o hospital e para que a cidade possa contar com uma estrutura de atendimento particular para a comunidade de Vilhena e região.

Segundo o site do Sicoob, “a construção é custeada com recursos provenientes do fundo social das agências do Cone Sul de Rondônia e do Norte do Mato Grosso”, a construção também é composta por contribuições mensais no valor de R\$ 30,00 na conta do cooperados e demais doadores do projeto e também de empresas associadas ao Sicoob Credisul.

4. ORGANOGRAMA



Fonte: Elaborado pelo autor

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo desse período, dentro do estágio pude perceber os desafios encontrados dentro da organização por cada setor para melhor atender aos beneficiários da Unimed Vilhena, prestar um bom auxílio aos prestadores, médicos cooperados e colaboradores. Foi analisado as adaptações da organização em tempo de pandemia, bem como seu crescimento na construção do Hospital Cooperar visando o bem da comunidade gerando atendimentos hospitalares e gerando emprego.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICA

Unimed Vilhena. **A cooperativa e sua história.** Disponível em: <https://www.unimedvilhena.com.br/>. Acesso em: 12 de maio de 2022, as 19:40.

Sicoob. **Obras do Hospital Cooperar chegam à fase de acabamento em Vilhena; previsão de entrega é para o primeiro semestre de 2022.** Disponível em: <https://www.sicoob.com.br/web/sicoob/noticias>. Acesso em 18 de julho de 2022, as 20:45.

ANEXOS



Fonte: <https://www.liguecerto.com/vilhena/listagem/8002-laboratorio-unimed>



Fonte: <https://www.extraderondonia.com.br/2018/10/29/e-terca-unimed-vilhena-promovera-palestra-sobre-saude-da-mulher/>