

Relatório de **Administração** 2019

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

MISSÃO

Promover o cuidado centrado no cliente, oferecendo produtos e serviços de qualidade à maior parcela da população, gerando a satisfação de todos os envolvidos.

VISÃO

Ser modelo de excelência em assistência à saúde, com sustentabilidade.

VALORES

A Unimed Santa Maria assume um compromisso permanente com os seguintes princípios:

- Cliente: promover o cuidado centrado e resolutivo para sua satisfação.
- Espírito Cooperativista: unir para fortalecer.
- Ética e Transparência: norteador de conduta em todas as ações.
- Melhoria Contínua: integrar processos para satisfação de todas as partes interessadas.
- Educação Continuada: investir no conhecimento das pessoas.
- Responsabilidade Socioambiental: comprometer-se com a comunidade.

ADMINISTRAÇÃO 2019

DIRETORIA EXECUTIVA

Ernani Clóvis Bülow - Presidente

Mário José Birnfeld do Canto - Vice-presidente

Clarice dos Santos Mottecy- Superintendente

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Dr. Ernani Clóvis Bülow -Presidente

Dr. Mário José Birnfeld do Canto - Vice-Presidente

Dr^a Clarice dos Santos Mottecy- Superintendente

Dr. Claudio Guimarães de Azevedo - Diretor Técnico do Hospital Unimed

Dr. Flávio Cabreira Jobim - Diretor de Informática

Dr.^a Paula Vasconcelos Martini - Diretora de Contas Médicas e

Atendimento ao Cooperado

Dr. Paulo Roberto Maldonado - Diretor Administrativo

Dr. Renor Paulo Beltrami - Diretor de Medicina do Trabalho e Marketing

Dr. Thiego Teixeira Cavalheiro - Conselheiro

ADMINISTRAÇÃO 2019

CONSELHO FISCAL

MEMBROS EFETIVOS

Jaime Guilherme Homrich

Jorge Neves Camargo

Otávio Bubolz Braga

MEMBROS SUPLENTE

Fábio Lopes Pedro

Lorenzo Falster

Luís Giulian Brito

COMISSÃO TÉCNICO DISCIPLINAR

Luiz Roberto Botton -Coordenador

Boaventura Dias da Silva

Jorge Derly Lauda Filho

João Alberto Laranjeira

Márcio Rigo

Valter Noal

ADMINISTRAÇÃO 2019

AUDITORES

Daniel Melchíades da Silva

Eduardo Castilhos Rodrigues Correa

Gabriela Ruschel Zanolla

Jane Costa

Luiz Cláudio Arantes

Márcia Regina Holf S. Meurer

Mário José Birnfeld do Canto

Paulo Guilherme Horta Barbosa

Rogério Luís Fabra–Diretor Técnico da Operadora

COMISSÃO ELEITORAL

Rogério Luís Fabra - Presidente

Clarice dos Santos Mottecy

João Alberto Laranjeira

Jose Carlos Ourique

Walter Priesnitz

A UNIMED SANTA MARIA

Fundada em 13 de julho de 1972, a Unimed Santa Maria, possui sua área de atuação em 28 municípios da Região Central do Estado. Com sede na cidade de Santa Maria, conta com 781 médicos cooperados e 494 colaboradores nas diversas áreas de atuação.

Sua estrutura física é composta pela Sede Administrativa, Complexo de Atendimento Unimed (Medicina Preventiva, Atendimento Domiciliar e Departamento Saúde Ocupacional), Hospital Unimed, Pronto Atendimento, Escritórios Regionais e SOS Unimed. Em 2019 a Unimed Santa Maria abriu uma sala de atendimento na Policlínica Wilson Aita.

**PRINCIPAIS
AÇÕES
DE 2019**

MARKETING

Foram adotadas estratégias de marketing digital com anúncios e conteúdos no Facebook, whatsapp e e-mail marketing.

Ações de prevenção à saúde e vendas nos municípios da área de abrangência Unimed Santa Maria e adesão à campanha nacional Mude 1 Hábito .

As campanhas veiculadas em 2019 foram relativas ao lançamento do aplicativo do beneficiário Unimed SM, a inauguração da Sala de Atendimento na Policlínica Wilson Aita.

Foram realizadas ações de relacionamento no Dia das Mães e no Dia da Saúde, além de ação promocional em shopping com distribuição de frutas e orientações infantis.

Os Projetos do Theatro Treze de Maio e Projeto de Arte e Cultura Gaúcha nas Escolas foram beneficiados com a destinação de parte dos impostos da Unimed Santa Maria, através das leis de incentivo.

COMERCIAL

Em 2019 a área comercial aumentou seu quadro de vendedores e diversos cursos foram realizados, afim de tornar o setor mais técnico e eficaz no processo de vendas;

Um CRM novo foi implantado, afim de termos maior gestão sobre as negociações em andamento e o setor de pós vendas foi criado, deixando a Unimed mais próxima do contratante PJ.

Foi contratado um software de captação de lead (SIMM) e adicionado um Analista de Negócios à equipe para auxiliar na captação e controlar as vendas realizadas.

Um novo ponto de venda foi aberto junto a Policlínica Wilson Aita, para nos tornarmos mais próximo dos possíveis clientes.

Foi desenvolvido o Planejamento Estratégico da cooperativa com apoio de consultoria especializada.

RELACIONAMENTO COM O COOPERADO

Em 2019 foi criado o Programa de Valorização do Cooperado, com eventos educativos e capacitações para médicos cooperados, focado na sustentabilidade da cooperativa.

Foi realizado concurso para a entrada de novos Cooperados;

MEDICINA PREVENTIVA E ATENDIMENTO DOMICILIAR

Os serviços de Medicina Preventiva e Atendimento Domiciliar foram integrados e o serviço passou a atuar no atendimento do APS com o contratante IPASP;

Implementado o pós consulta, com auxílio ao Pronto Atendimento.

Tiveram continuidade os atendimentos pós alta do Atendimento Domiciliar, com aumento no número de desospitalizações e redução do número de pacientes com dieta.

Foram definidos novos critérios para internação domiciliar e substituição de medicações via venosa por via oral.

SAÚDE OCUPACIONAL

Em 2019 o serviço de Saude Ocupacional estreitou relacionamento com o setor comercial evoluindo na prospecção e consolidando novos clientes, com maior agilidade de atendimento da venda até a primeira visita.

Foram realizadas visitas com a participação do diretor, gerência, vendedores e técnicos para a comercialização de produtos do DSO e demais produtos da Unimed Santa Maria. Também realizados eventos de divulgação dos produtos e esclarecimentos sobre a legislação vigente.

Houve efetivação de contratos fora da área de ação da Unimed Santa Maria, valendo-se da demanda do mercado. Foram incrementados treinamentos e cursos realizados pelo DSO, atingindo novos municípios e novas empresas.

O uso da ferramenta RSDATA, permitiu uma gestão mais eficaz na emissão e controle dos Programas, maximizando nossa performance e contribuindo com a eficiência dos processos.

Houve ampliação dos locais de atendimento e formalizadas parcerias com prefeituras para a prestação de serviços.

RELACIONAMENTO COM OS PARCEIROS

Em 2019 foram renegociados contratos operacionais e realizados ajustes operacionais nas cobranças de exames para possibilitar reembolso adequado no intercâmbio.

Foi revisada a padronização de medicamentos para o Hospital Unimed.

Ajustada a codificação da mamografia, que impacta na coparticipação e cobrança do exame.

GESTÃO DE PESSOAS

Em 2019 a área de Gestão de Pessoas realizou a capacitação do Jeito de Cuidar Unimed e adequou seus processos para a auditoria ONA nível 1.

Realizou o planejamento das ações de Aprendizado e Crescimento do Planejamento Estratégico da Operadora e do Hospital Unimed.

Exercício	Número de Colaboradores
2017	490
2018	494
2019	523

Recolhimento de Contribuições Sociais s/ folha de pagamento

	2017	2018	2019
INSS	5.924.856,00	6.062.898,41	6.784.094,00
FGTS	2.112.433,00	1.905.016,04	1.952.018,00
PIS s/ folha	201.094,00	202.282,31	226.538,00
Contribuição Sindical	49.034,00	5.930,35	10.432,28
Total	8.287.417,00	8.176.127,11	8.973.082,28

Benefícios concedidos aos colaboradores

	2017	2018	2019
Ajuda custo de viagem	156.545,00	170.298,98	186.499,00
Assistência médica	1.367.263,00	1.184.051,94	1.543.808,00
Assistência odontológica	1.208,00	-	-
Ajuda de custo de estudo	86.116,00	31.265,21	67.063,35
Auxílio creche	88.880,00	85.680,00	84.960,00
Cursos e treinamentos	72.578,00	227.854,34	91.251,00
Custo com uniforme	156.176,00	118.109,11	200.129,00
Programa de alimentação	1.367.952,00	1.657.289,40	1.987.522,00
SERIT	37.799,00	38.462,18	41.524,00
Vale transporte	187.181,00	201.673,15	213.079,00
Total	3.521.698,00	3.714.684,31	4.415.835,35

HOSPITAL GERAL UNIMED

O Hospital Unimed investiu seus esforços na busca pela Certificação ONA NÍVEL I e obteve sucesso, sendo recomendado.

Foi emitido Alvará de Prevenção e Proteção Contra Incêndio.

RESULTADOS DA COOPERATIVA

No dia 17 de março de 2020, no Park Hotel Morotin, foi realizada a Assembleia Geral Ordinária, sendo submetidos à apreciação dos Cooperados os demonstrativos financeiros da Unimed Santa Maria referente ao Exercício de 2019, que foram apresentados conforme disposição legal da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS e demais institutos jurídicos que regulamentam o funcionamento e exercícios das cooperativas. O resultado da Cooperativa no exercício de 2019 foi de R\$ 8.079.318,71 (oito milhões, setenta e nove mil, trezentos e dezoito reais com setenta e um centavos), e decidiu-se que 100% das sobras serão destinadas aos cooperados, distribuído conforme produção.

RESULTADOS DA COOPERATIVA

AÇÕES QUE INFLUENCIARAM NO RESULTADO DA COOPERATIVA

- Adoção de estratégias de marketing digital com foco na publicidade dos produtos e serviços Unimed;
- Aumento do quadro de vendedores, que proporcionou atuação de vendas mais abrangente, contando ainda com a implantação de novo CRM, permitindo melhor gestão das negociações e com a contratação de ferramenta de captação de leads, otimizando o processo de vendas;
- Negociação com clientes, para o equilíbrio dos contratos;
- Aumento do número de desospitalizações, com a definição de novos critérios de internação domiciliar;
- Renegociações de contratos com parceiros, dando maior transparência nas cobranças;
- Controle permanente das despesas administrativas.

AÇÕES PREVISTAS PARA 2020

- Continuidade do Programa de Valorização do Cooperado;
- Obra da Pediatria;
- Protocolo de Tratamento de AVC agudo;
- Ampliar atendimentos na sala de curativos do HGU;
- Governança Corporativa;
- Atendimento de Telemedicina em Pediatria;
- Implantação do Novo Sistema de Gestão Hospitalar MV;
- Desenvolvimento TISS 3;
- Portal Transparência Intercâmbio;
- Sistemas Unimed Hospedados em Cloud;
- Uso de WhatsApp Corporativo;
- Ferramenta de Business Intelligence (BI) para aprimorar o sistema de gestão;
- Avaliar a operacionalidade de entrega de medicamento de quimioterapia oral para pacientes que estão fora da área de ação da Unimed SM;
- Avaliar junto as áreas a possibilidade de mudanças na forma de remuneração de serviços assistenciais.
- Compra de OPME para Hospital Unimed.

AÇÕES PREVISTAS PARA 2020

- Ampliação das atividades do setor de pós vendas;
- Criação do setor de Inteligência de mercado;
- Focar nosso departamento de vendas em empresas de pequeno e médio porte, além dos MEI;
- Desenvolver produtos para os serviços próprios;
- Venda Online
- Implantação do Jeito de Cuidar Unimed
- Preparação para auditoria ONA nível II
- Programa de desenvolvimento dos colaboradores
- Programa de desenvolvimento das lideranças com foco estratégico
- Diagnóstico e desenvolvimento da cultura da Unimed
- Divulgação do Planejamento Estrategico aos colaboradores
- Whatsapp do colaborador



Dr. Ernani Clóvis Bülow
Presidente
Unimed Santa Maria/RS