



RELATÓRIO DE GESTÃO

20
21

Unimed 
São Carlos



Diretoria Executiva



DR. DANIEL J. M. CANEDO
PRESIDENTE



DR. IVAN C. DE M. LINJARDI
VICE-PRESIDENTE



DR. HUMBERTO M. RIZZOLI
DIRETOR ADMINISTRATIVO



DR. GUSTAVO PARO
DIRETOR FINANCEIRO



DR. CARLOS F. ERBOLATO MELO
DIRETOR CUSTOS MÉDICOS E HOSPITALARES:

G E S T Ã O
2019
2021

Introdução

2021, ano em que a Unimed completou seus 50 anos, foi de muitos desafios e conquistas para a cooperativa. Logo no início do ano, uma nova onda da pandemia da Covid-19 trouxe preocupação a todo o sistema de saúde do país. Em São Carlos, e mais especificamente na Unimed São Carlos, não foi diferente: os casos de Covid-19 tiveram um aumento exponencial, o que acarretou em medidas emergenciais para atender a alta demanda de casos, além da continuidade daquelas ações que já haviam sido adotadas em 2020.

Neste Relatório, relativo ao exercício de 2021, além dos indicadores e dados financeiros registrados no exercício, destacam outras ações, como as voltadas exclusivamente aos cooperados, como foi o caso do Amplimed, sistema de gestão de consultórios, oferecido gratuitamente e que permite, entre outras funções o acesso ao Registro Eletrônico de Saúde (RS) e possibilidade de Telemedicina.

Uma conquista a ser comemorada por todos foi a finalização da fase 1 do Hospital Unimed São Carlos – Unidade I, bem como sua inauguração, realizada no dia 4 de dezembro. Contemplam essa fase os Prontos Atendimentos Infantil e Obstétrico, Maternidade completa, Centro Cirúrgico, UTIs Pediátrica e Neonatal. Além disso, o Hospital também contará com um avançado Centro de Diagnóstico por Imagem. A ativação da unidade teve início em janeiro de 2022. Também está em andamento as obras da fase 2. Mais que uma nova unidade hospitalar, com amplo espaço e tecnologia de ponta, a unidade representa o processo de verticalização da cooperativa, que resultará em maior controle e qualidade nos serviços oferecidos, mais oportunidade aos

cooperados e melhorias no atendimento aos beneficiários.

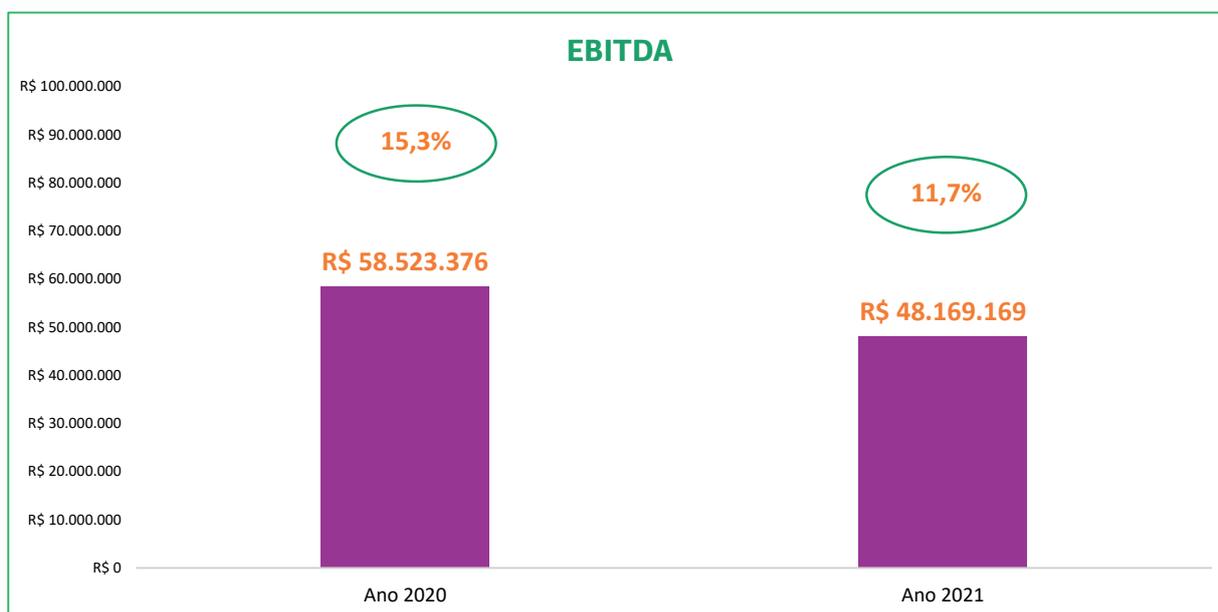
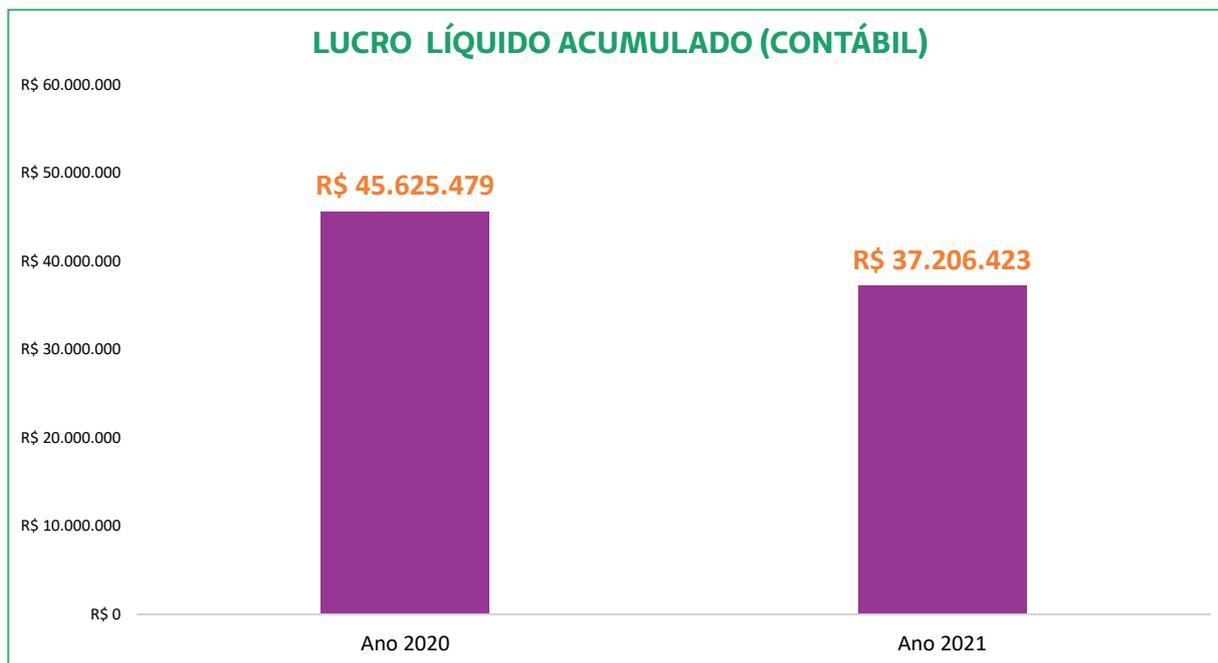
Outras conquistas a serem destacadas foram a implantação do Instituto de Psicoterapia, destinado aos atendimentos de psicologia, a reforma e ampliação do Posto de Descalvado e a inclusão de plantão noturno e 24 horas aos finais de semana no local.

Na área social, destaque para a doação de 3.100 cobertores para ações de assistência social na área de abrangência da cooperativa, no âmbito das comemorações dos 50 anos da Unimed São Carlos. Também teve continuidade as ações no Parque do Bicão e a ampliação das ações do Programa Social Fazendo a Diferença.

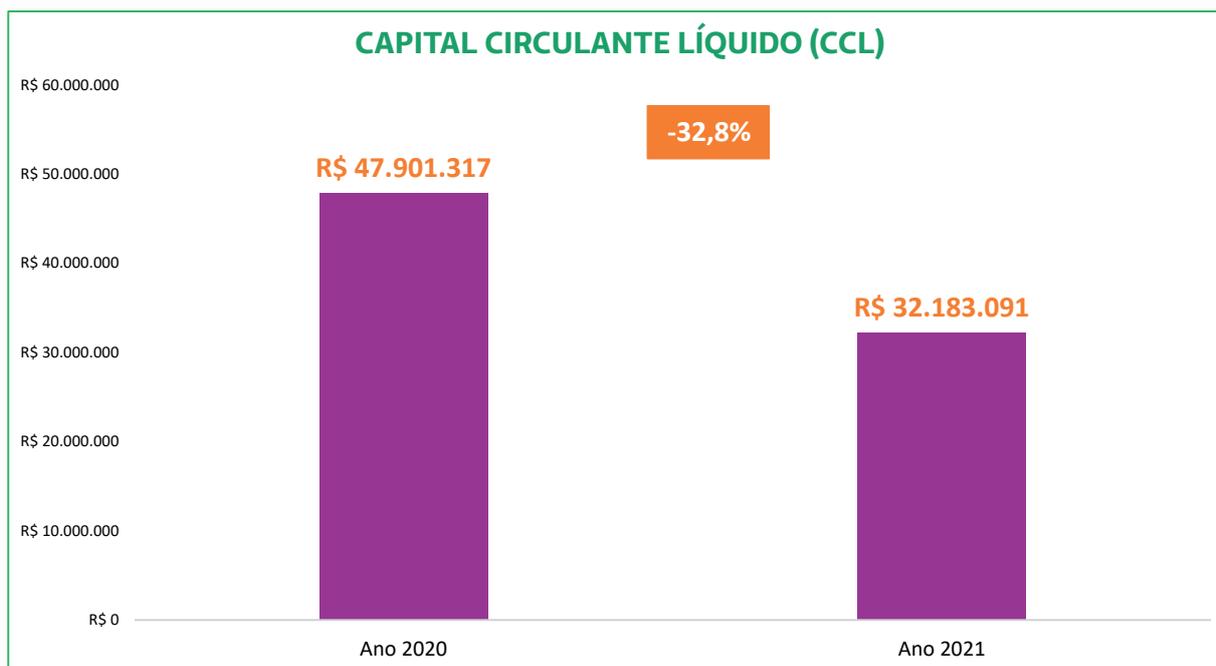
Também em 2021, foram mantidas as certificações da Operadora de Plano de Saúde (OPS) e Laboratório Unilab da norma ISO9001:2015 e a importante conquista da Acreditação ONA nível 3 para o Hospital Unimed – Unidade I, fortalecendo a marca Unimed São Carlos e a satisfação de nossos beneficiários. Além desses, foram obtidos os selos da Unimed do Brasil: Selo Hospital Unimed de Sustentabilidade Ouro e Selo Unimed de Governança e Sustentabilidade Prata.

Essas e outras ações, que poderão ser conferidas nesta publicação, mostram o avanço da Unimed São Carlos em várias frentes, mantendo sua liderança de marca no município. Os resultados aqui demonstrados são retorno do esforço de cooperados, colaboradores, e que fazem desta cooperativa referência entre as operadoras de saúde.

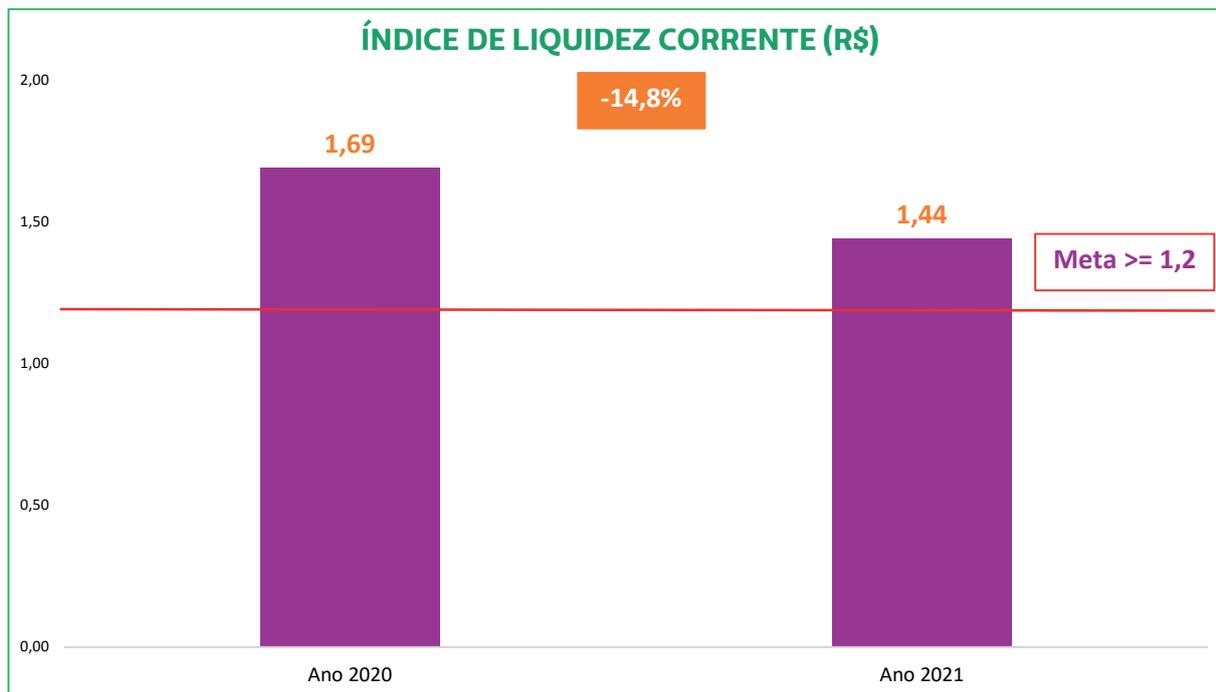
Indicadores



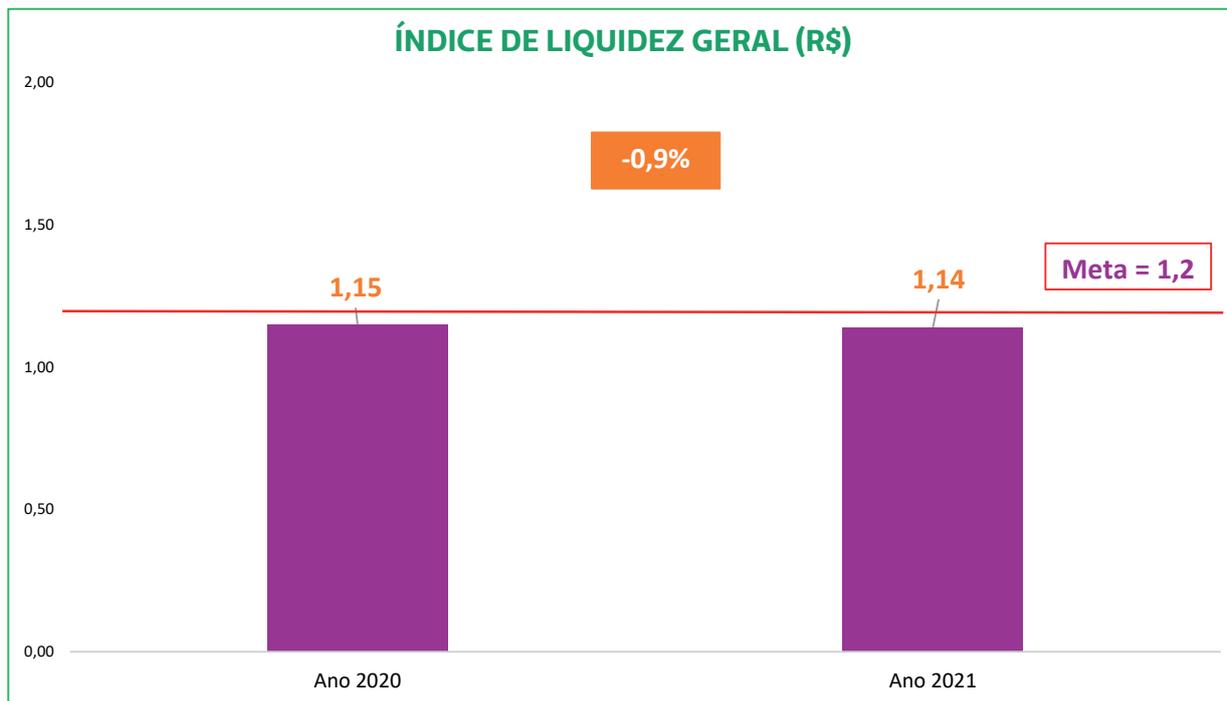
Nota: 1) Margem EBITDA representa o lucro antes dos juros, impostos, depreciações e amortizações;
 2) A variação no percentual da margem foi de -3,6% pontos percentuais.



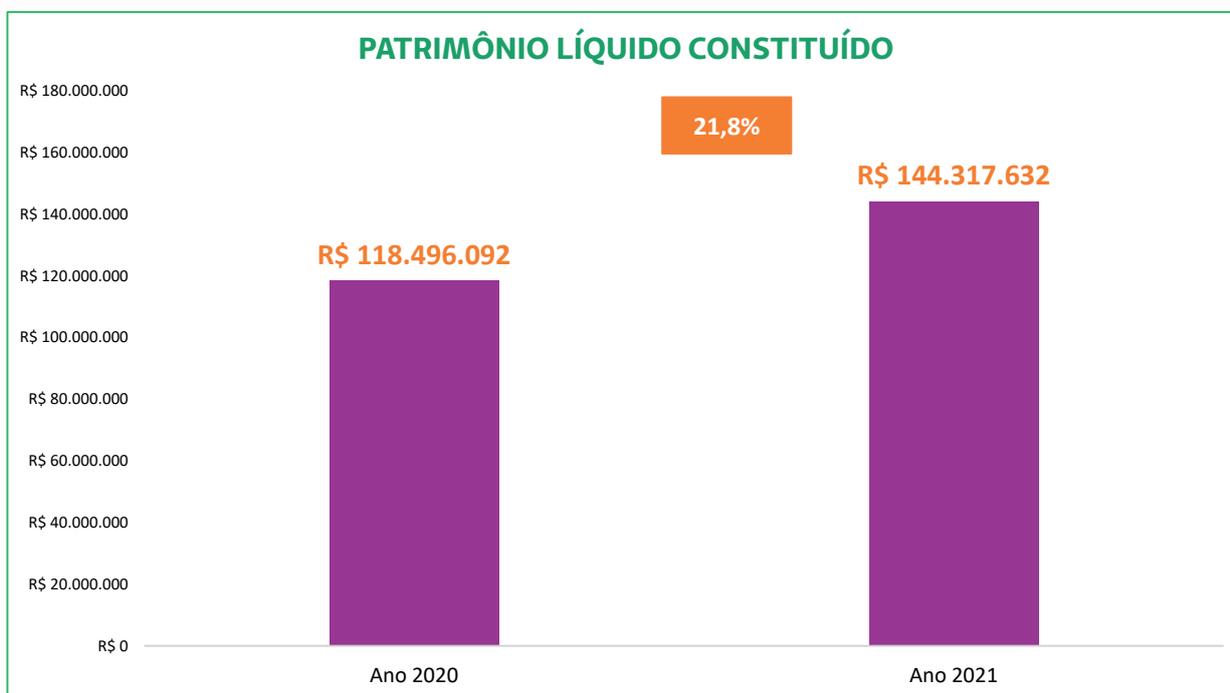
Nota: 1) Um fator que contribuiu para o valor de aproximadamente R\$ 48 milhões em 2020, foi a contratação de empréstimos realizados em dez/20 para finalização da fase 1 do Hospital Unimed – Unidade II; 2) No ano de 2021 houve uma variação de -32,8% no CCL em comparação ao ano de 2020. A queda foi devido ao aumento dos custos com Covid-19 e investimentos em recurso próprio no Hospital Unimed – Unidade II.



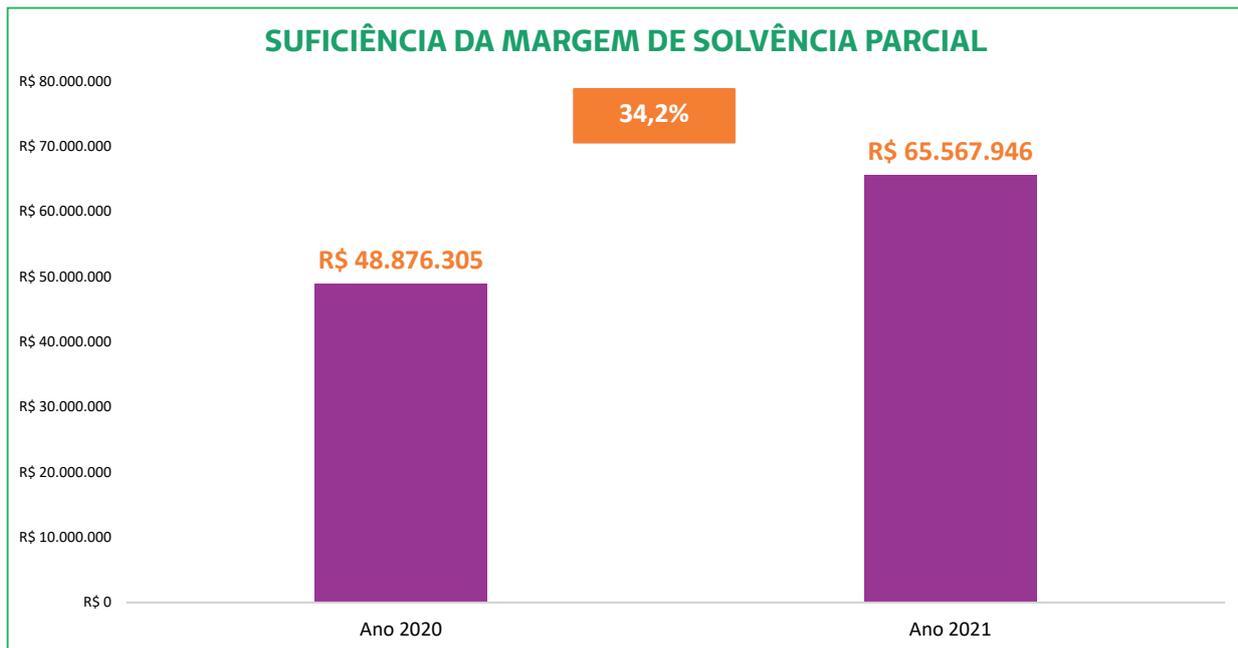
Nota: 1) Mede a capacidade de pagamento da cooperativa a curto prazo (12 meses). Utilizado para identificar desequilíbrios financeiros entre ativos e passivos de curto prazo; 2) Meta do indicador definida no Planejamento Estratégico de 2020; 3) Um fator que contribuiu para o valor de R\$ 1,69 em 2020, foi a contratação de empréstimos realizados em dez/20 para finalização da fase 1 do Hospital Unimed – Unidade II.



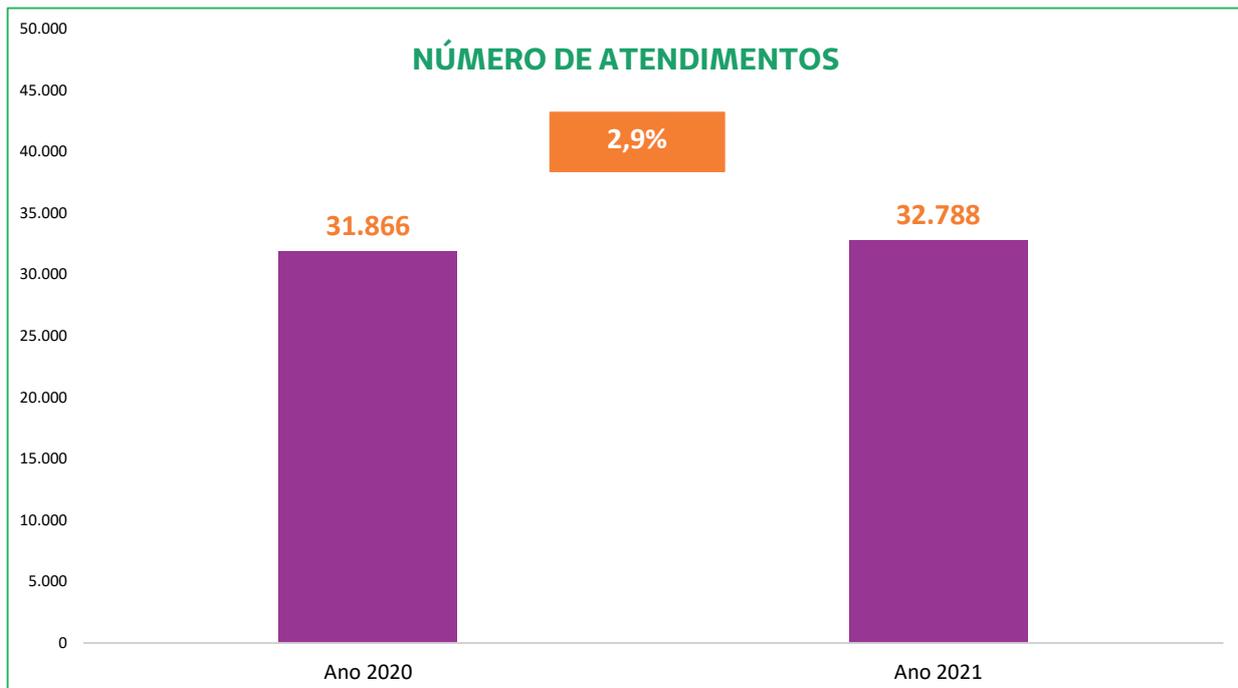
Nota: 1) Mede a capacidade de pagamento da cooperativa a longo prazo;
 2) Meta do indicador definida no Planejamento Estratégico de 2020.



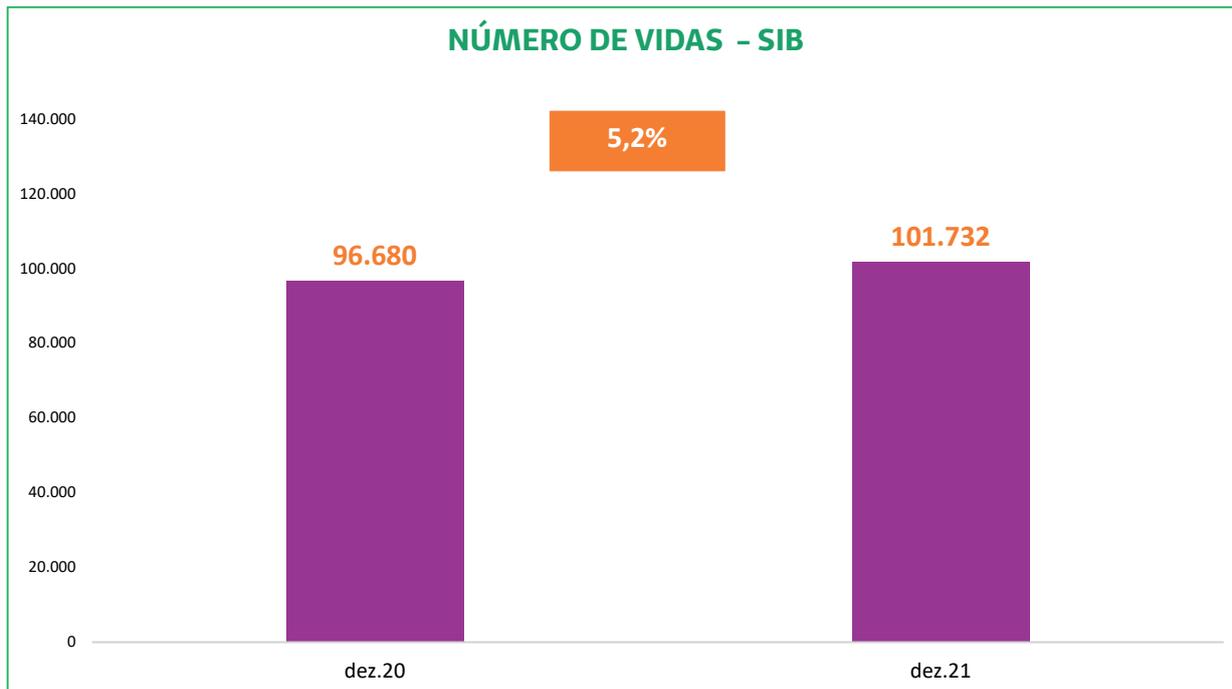
Nota: No ano de 2021 houve aumento de 21,8% no Patrimônio Líquido Constituído comparado com o ano de 2020.



Nota: 1) Em dezembro de 2021 a Margem de Solvência parcial ficou em R\$70.296.566 com suficiência de R\$65.567.946 em relação ao Patrimônio Líquido Ajustado que foi de R\$135.864.512; 2) O valor da Margem de Solvência exigida pela ANS, a qual a operadora deverá constituir até dezembro de 2022, em 31/12/2021 ficou em R\$94.914.844, com Suficiência ao Patrimônio Líquido Ajustado de R\$40.949.668, variação percentual de 43,1%. Foi realizada correção no valor de 2020 devido ao ofício da ANS sinalizando a exclusão dos gastos de Programas de Prevenção à Saúde não aprovados pela DIPRO, no caso Projeto Idoso Bem Cuidado.

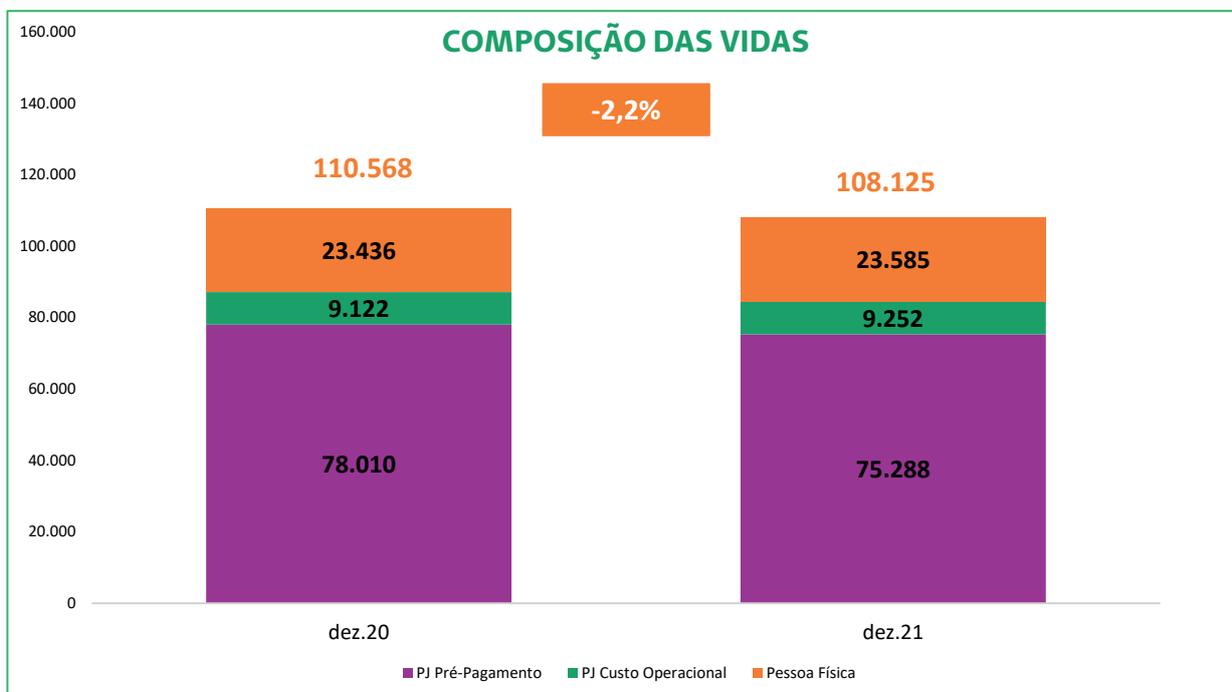


Fonte de dados: Relacionamento com o cooperado.

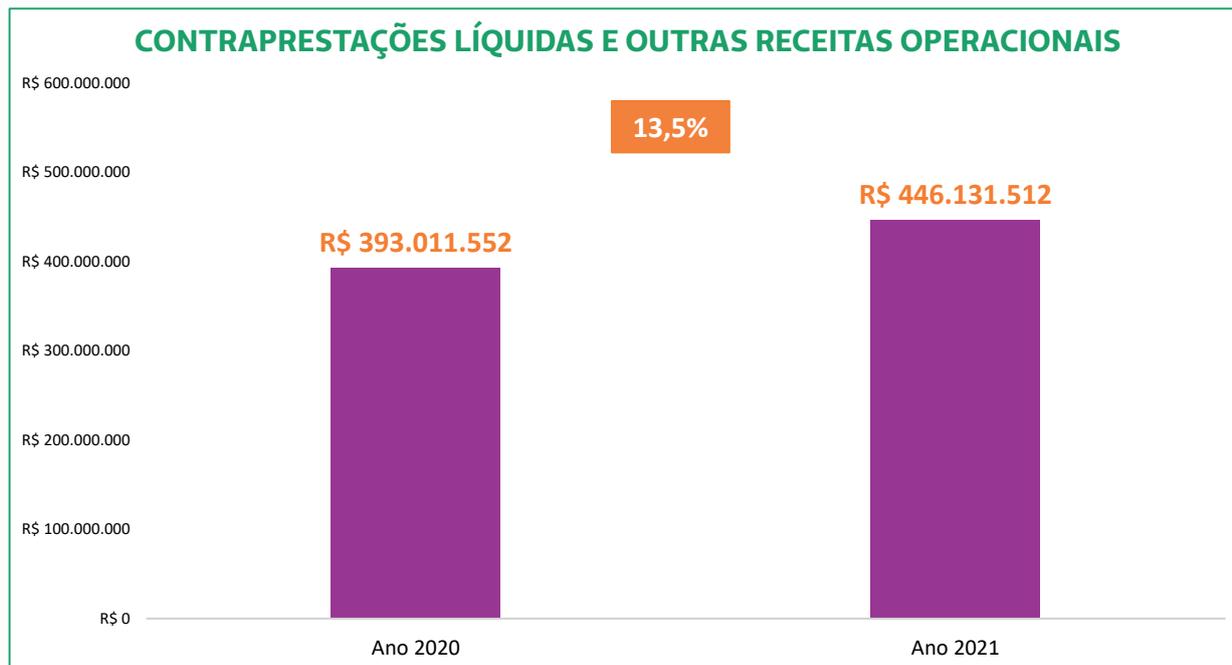


Fonte de dados: <http://www.ans.gov.br/planos-de-saude-e-operadoras/espaco-da-operadora/compromissos-e-interacoes-com-ans/solicitacoes-e-consultas/central-de-relatorios>

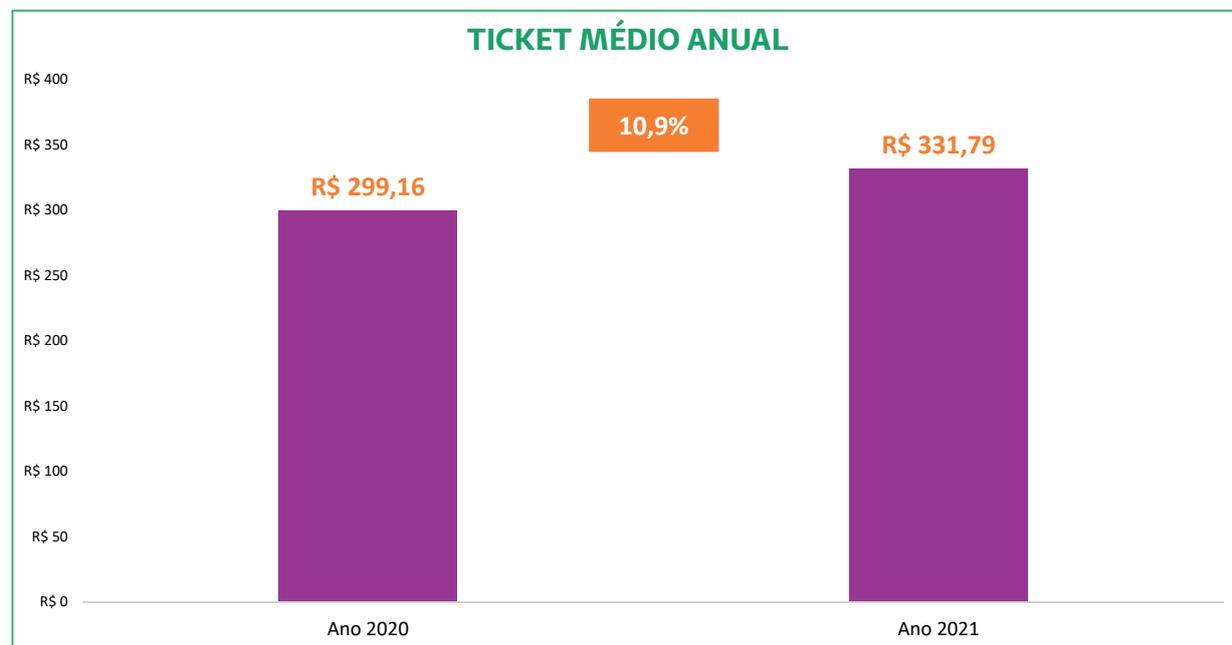
Nota: 1) O Sistema de Informações de Beneficiários (SIB) é o sistema que as operadoras de planos privados de saúde utilizam para enviar, mensalmente, os dados de atualização cadastral de seus beneficiários. O envio desses dados é regulamentado pelas Resoluções Normativas RN nº 295, de 9 de maio de 2012 e RN nº 303, de 03 de setembro de 2012 e pela Instrução Normativa IN nº 50/DIDES, de 26 de setembro de 2012; 2) Não contempla beneficiários Autogestão e Intercâmbio recebido; 3) Em set/21 a Unimed São Carlos atingiu 100.125 beneficiários e passou a ser classificada como operadora de grande porte (acima de 100 mil vidas).



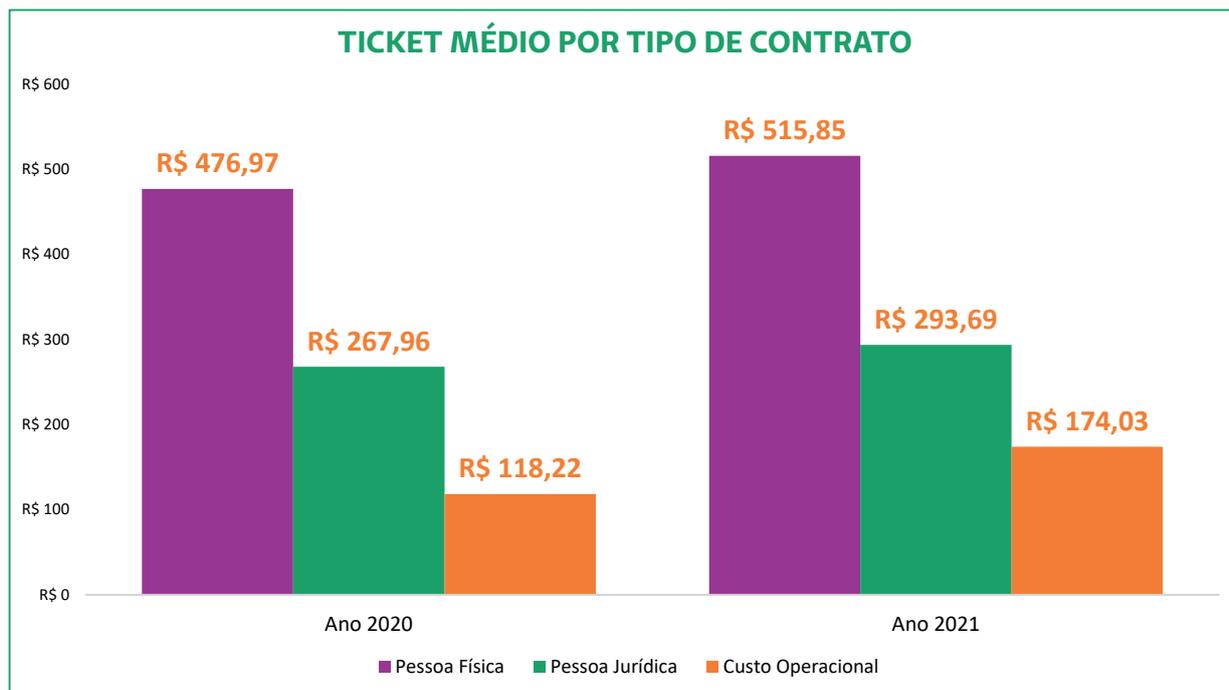
Nota: 1) Houve queda de 2,2% comparando dez/21 com relação a dez/20; 2) Contêm beneficiários de intercâmbio recebido e contratos de autogestão.



Nota: 1) Inclui as contraprestações líquidas de plano de assistência à saúde (líquido de descontos e corresponsabilidade transferida), outras receitas operacionais de plano de assistência à saúde (inscrições e cartões magnéticos) e outras receitas operacionais não relacionadas com plano de saúde da operadora (intercâmbio eventual, autogestão, SOU, atendimentos particulares, taxa cooperativista etc.); 2) Contempla o efeito da RN 430 compartilhamento de risco; 3) O valor de 2020 foi retificado sendo somado no montante o valor de tributos de R\$ 105.467.

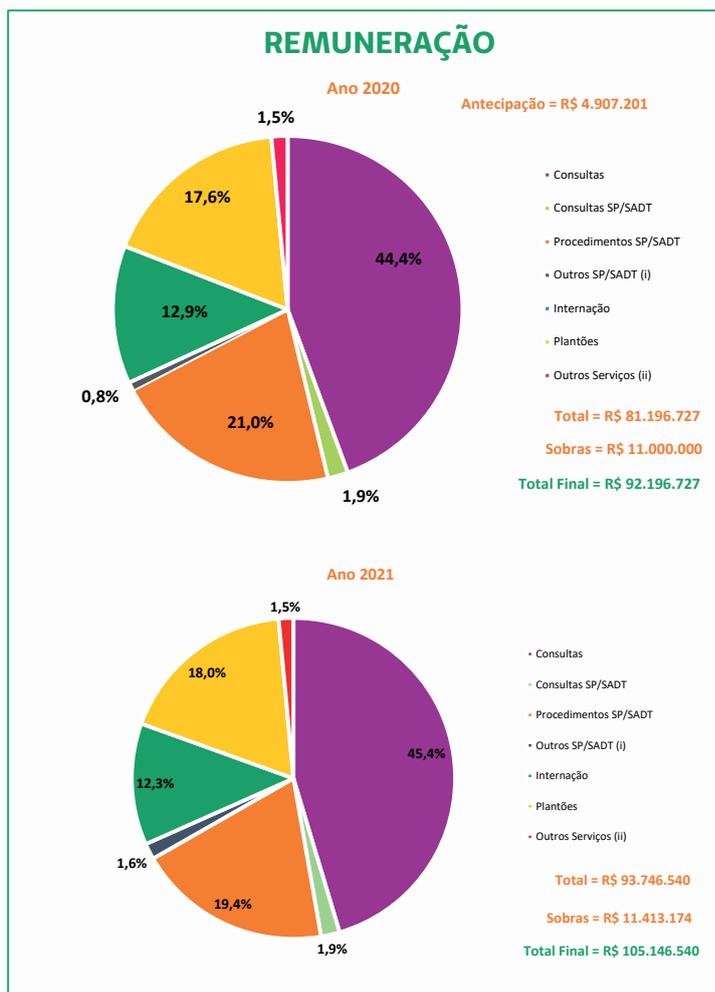


Nota: 1) Ticket médio correspondente às contraprestações líquidas e outras receitas relacionadas a plano de saúde divididas pelo número total de beneficiários; 2) Contempla contratos de pré-pagamento, pessoa física e jurídica, e contratos de custo operacional incluindo contratos autogestão; 3) Não inclui as contraprestações do intercâmbio eventual.



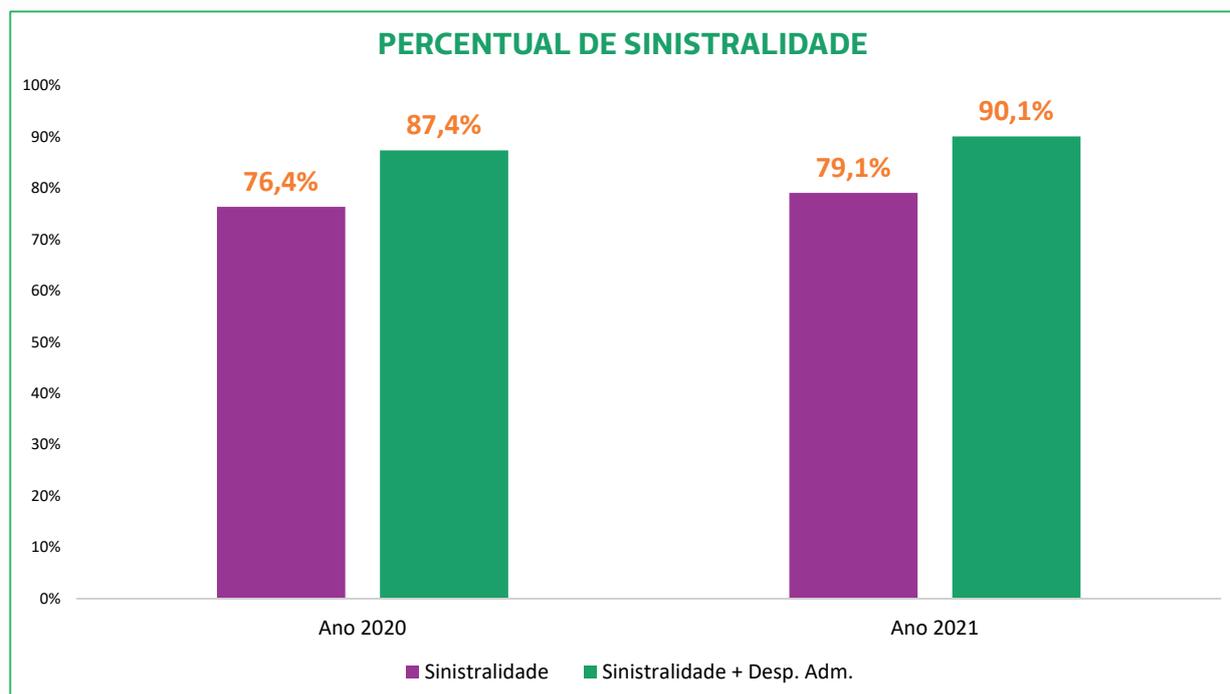
Fonte de dados: Contabilidade e Informações Estratégicas/Sistema Tasy.

Nota: 1) Ticket médio correspondente às contraprestações líquidas e outras receitas relacionadas a plano de saúde divididas pelo número total de beneficiários; 2) Contempla contratos de pré-pagamento, pessoa física e jurídica, e contratos de custo operacional incluindo contratos autogestão; 3) Não inclui as contraprestações do intercâmbio eventual.

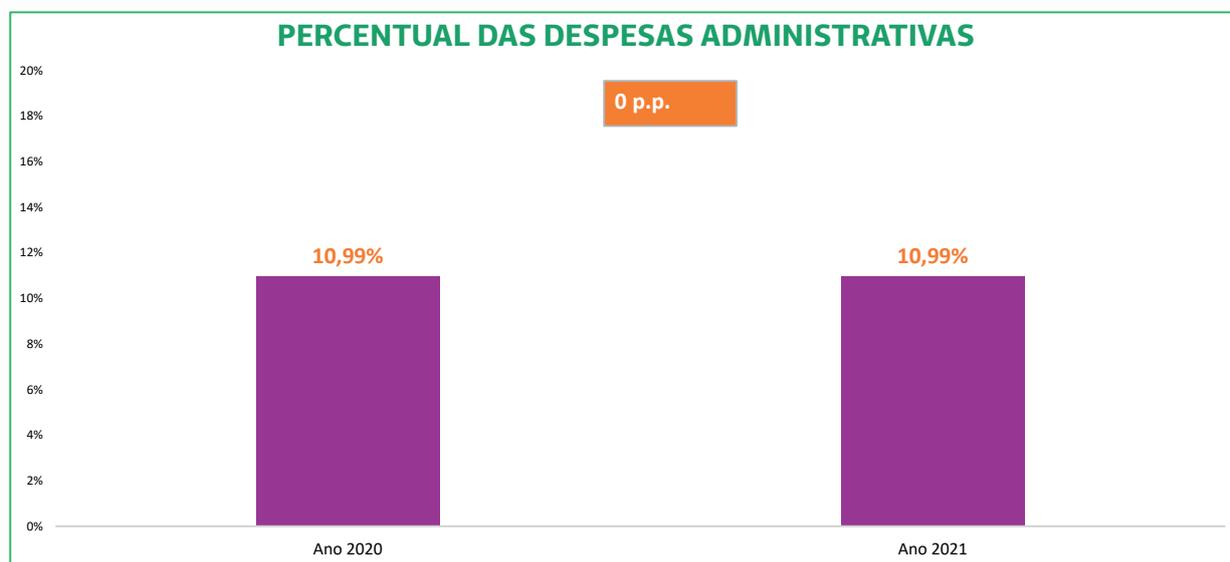


Nota: 1) Houve aumento na produção médica bruta de 14,1%, sendo considerados nesta contabilização apenas as classes de prestador pagamento, cooperado e grupo 53; 2) O percentual da remuneração do cooperado sob o valor total das contraprestações no ano de 2020 foi de 20,7% e em 2021 foi de 21,0%; 3) O item Outros SP/SADT (i) refere-se aos materiais, medicamentos e taxas lançados nas guias SP/SADT; 4) O item Outros Serviços (ii) refere-se à produção de cooperados SOU (atendimentos realizados no departamento de Saúde Ocupacional), programas e palestras para beneficiários do Viver Bem, produção Projeto Criança (apoio as crianças da APAE), produção Projeto SUS (apoio ao SUS no Hospital Unimed – Unidade I, referente a exames de imagem e endoscopia), honorários 2ª opinião (cirurgias OPME), horas de serviços prestados nas empresas contratantes (produção em empresas) e recurso de glosa.

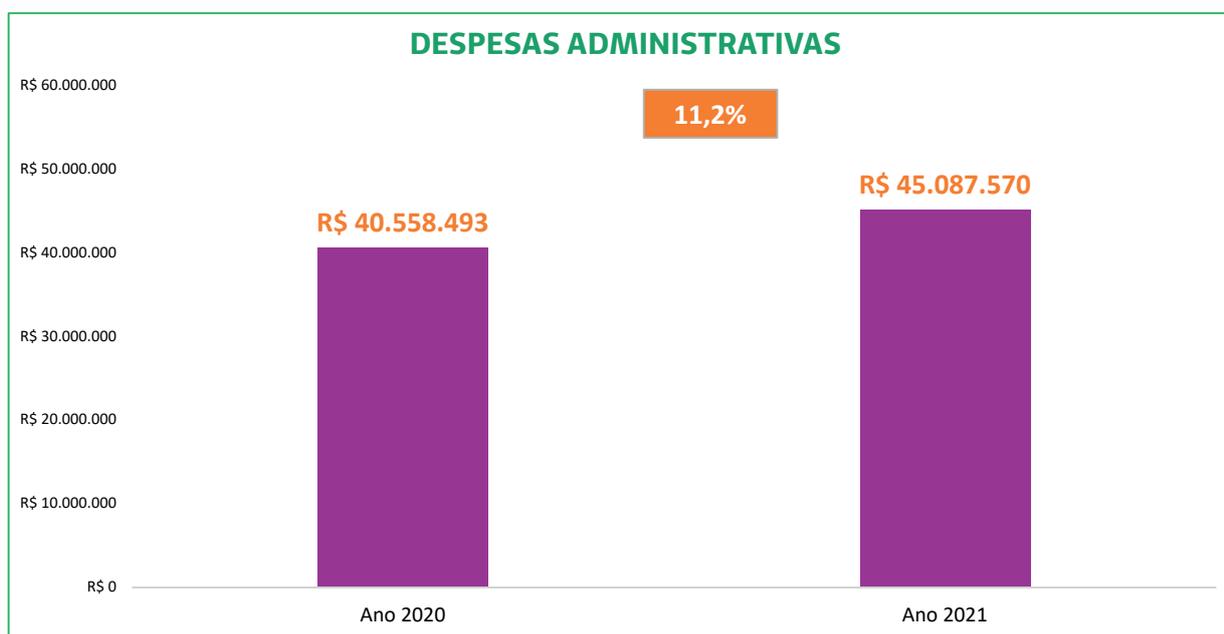
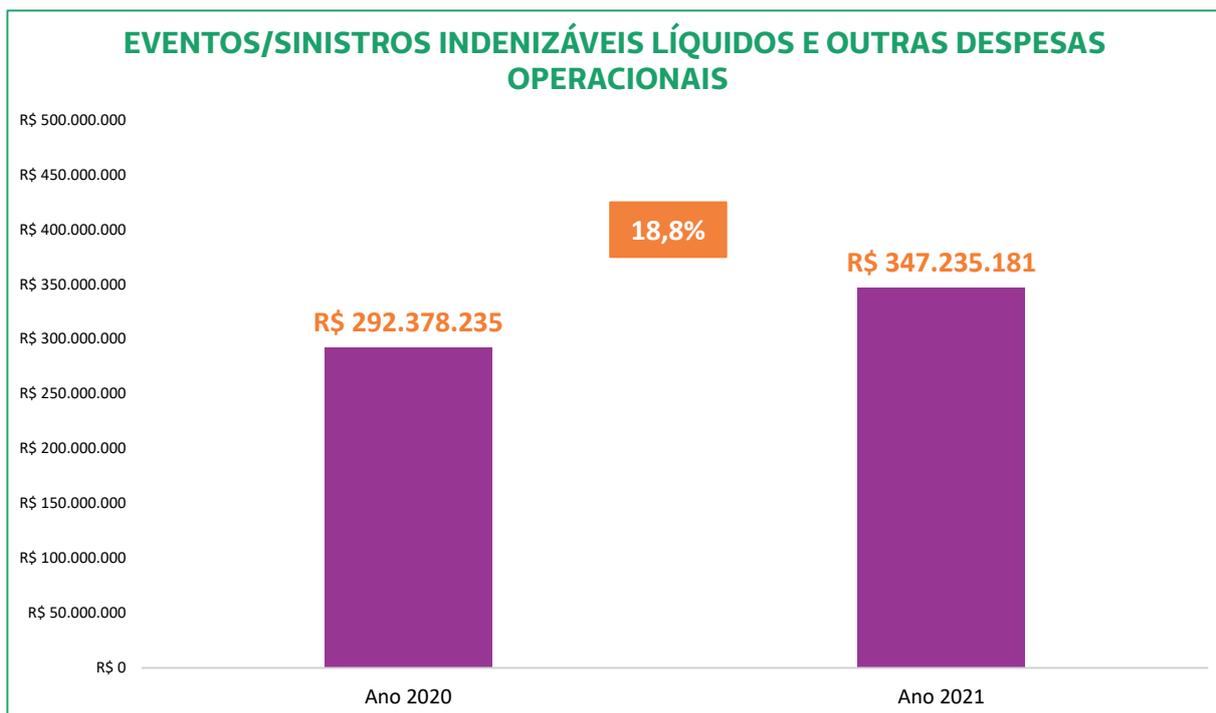
Fonte de dados: Contas Médicas e Informações Estratégicas/Sistema Tasy.



Nota: É a razão entre eventos/sinistros mais variação da PEONA pelas contraprestações líquidas menos tributos diretos e variação de provisão para remissão.

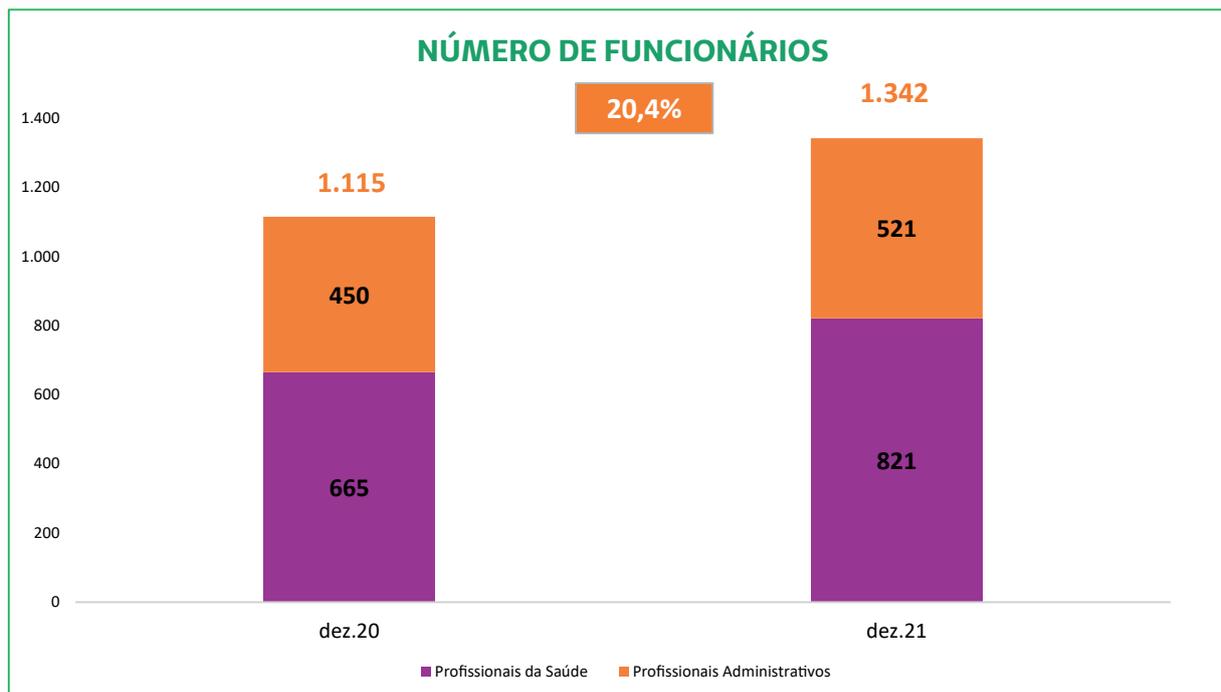


Nota: 1) O percentual de despesas administrativas representa a relação entre as despesas administrativas sobre as contraprestações líquidas efetivas (ANS); 2) Principais impactos no aumento da taxa administrativa foram aumento nas despesas com funcionário do centro administrativo (matrix), aproximadamente R\$ 3,9 milhões (15,5%); aumento nas despesas com localização e funcionamento, R\$ 427.559 (6,3%), referem-se a água, energia, alugueis, gastos com manutenção predial, etc; aumento de R\$ 323.046 (111,9%) nas despesas com multas administrativas aplicadas pela ANS e outras multas.

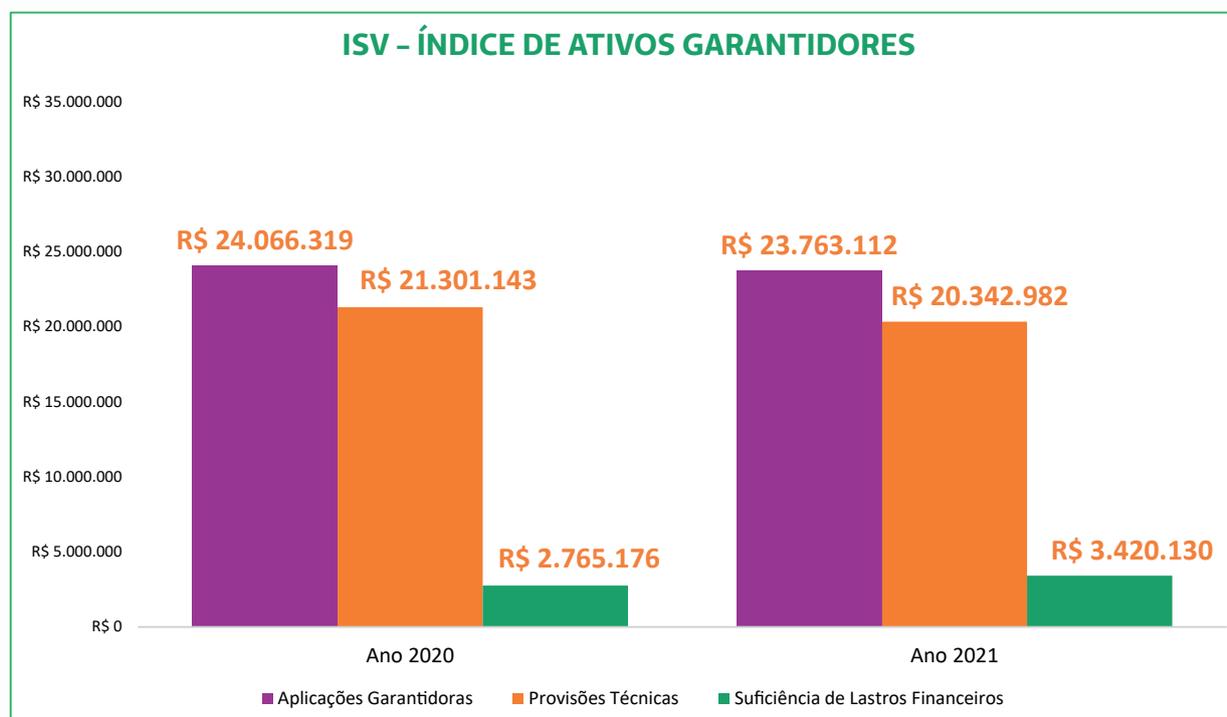


Fonte de dados: Contabilidade/Sistema Tasy.

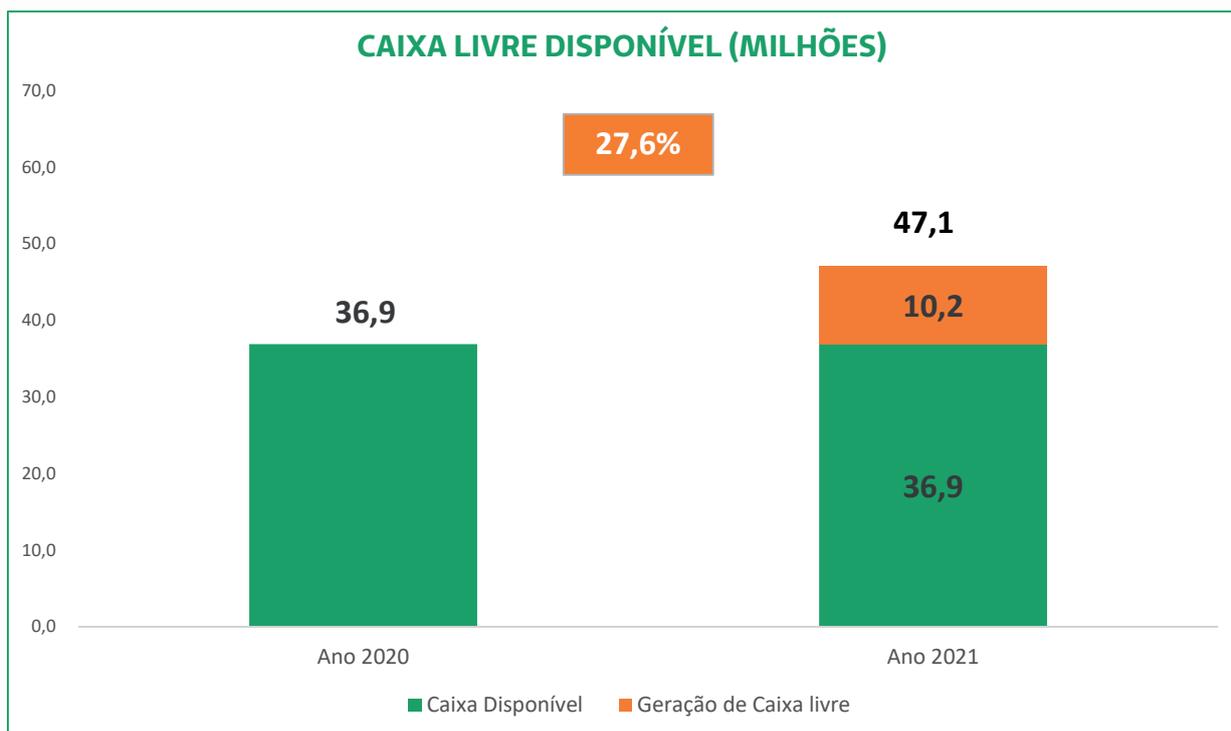
Nota: 1) O percentual de despesas administrativas representa a relação entre as despesas administrativas sobre as contraprestações líquidas efetivas (ANS); 2) Principais impactos no aumento da taxa administrativa foram aumento nas despesas com funcionário do centro administrativo (matrix), aproximadamente R\$ 3,9 milhões (15,5%); aumento nas despesas com localização e funcionamento, R\$ 427.559 (6,3%), referem-se a água, energia, alugueis, gastos com manutenção predial, etc; aumento de R\$ 323.046 (111,9%) nas despesas com multas administrativas aplicadas pela ANS e outras multas.



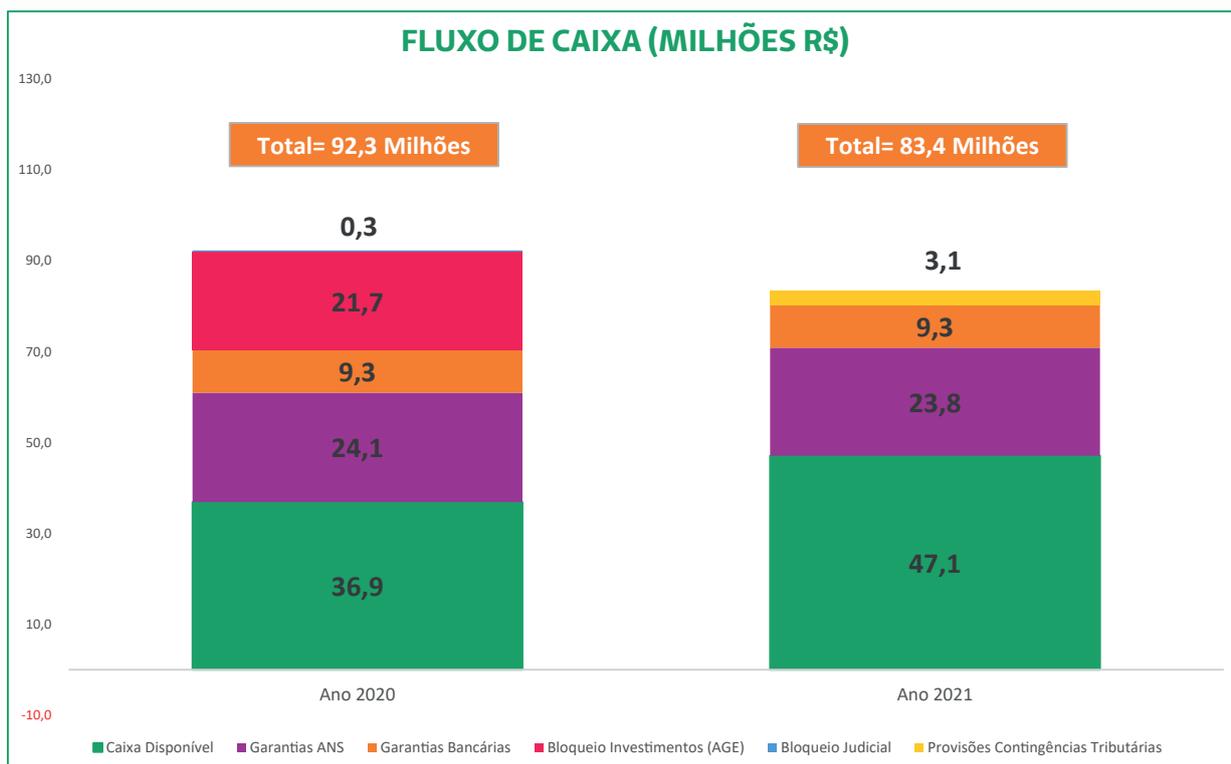
Nota: 1) Profissionais administrativos: analistas, assistentes, auxiliares, atendentes, gestão e operacionais (jardineiro, engenharia e manutenção, copeira, contínuo, lactarista, motorista etc.); 2) Profissionais da Saúde: auxiliares e técnicos de enfermagem, laboratório e RX, enfermeiros, multidisciplinares (fisioterapeuta, educador físico, psicólogo etc.), gestão, biólogos e farmacêuticos.



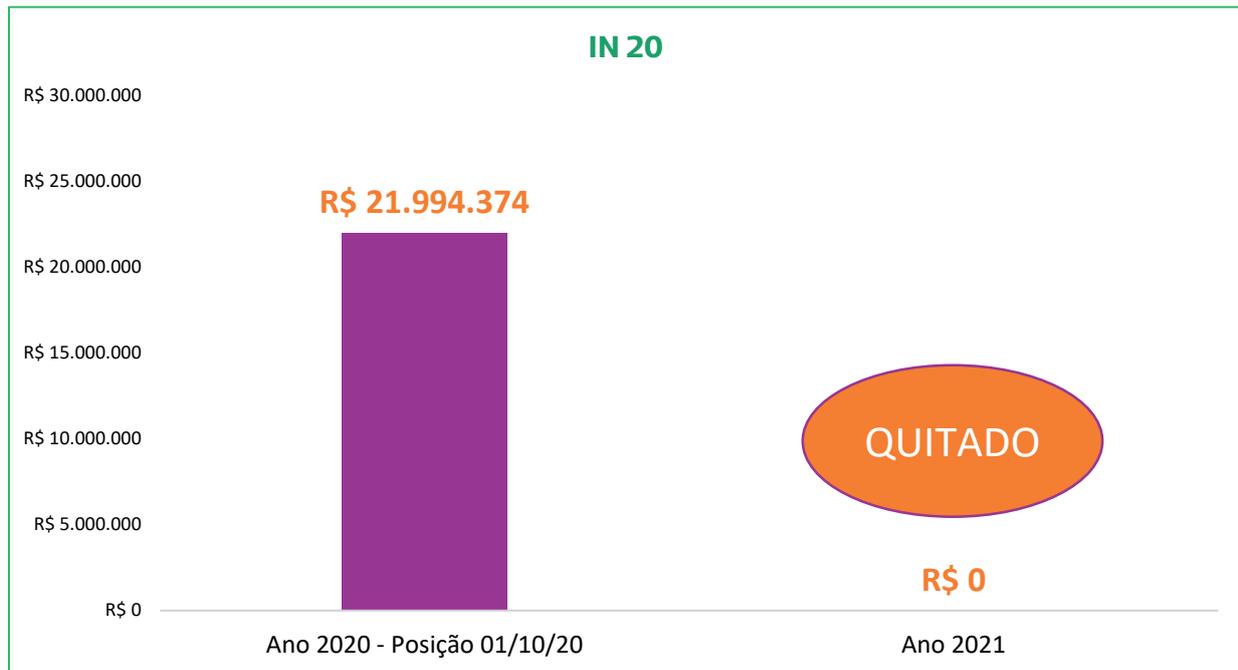
Nota: Este índice é utilizado para verificar se a operadora possui garantias financeiras vinculadas (ANS) suficientes para cobertura de provisões técnicas registradas no passivo. Provisões técnicas são valores contabilizados no passivo que refletem obrigações decorrentes da operação de planos privados de assistência à saúde.



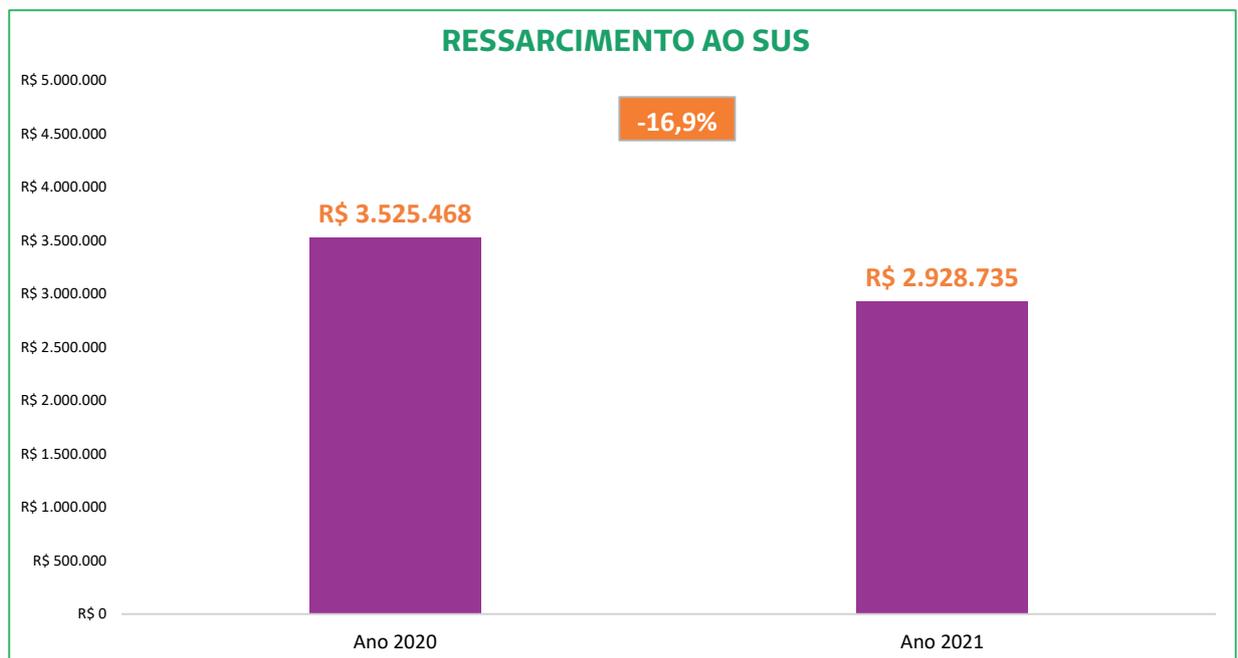
Nota: Houve aumento de 27,6% no caixa livre disponível.



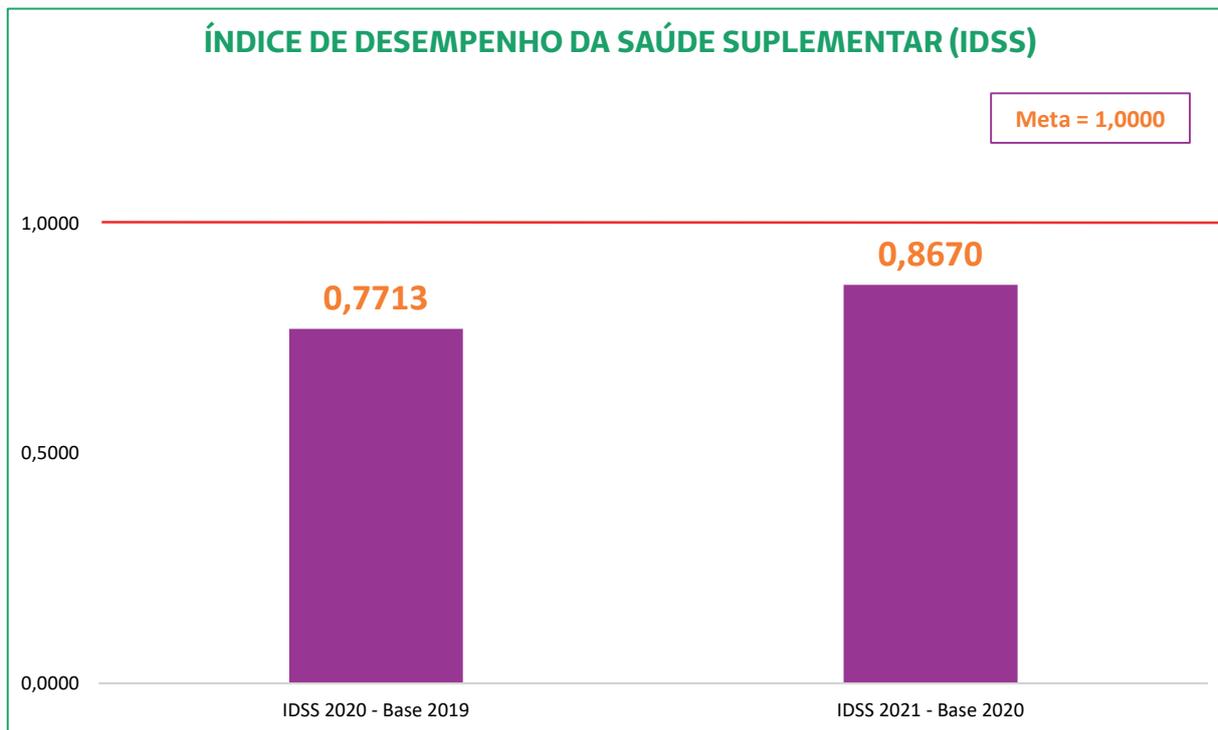
Nota: 1) Embora tenha havido aumento de R\$10,2 milhões no Caixa Disponível, o Fluxo de Caixa Total sofreu redução de 9,6%, onde os principais ofensores desta redução foram os investimentos no Hospital Unimed - Unidade II no valor de 26,5 milhões, pagamento de R\$11,4 referente as Sobras de 2020 com impacto no Caixa de R\$5,5milhões após desconto do Adiantamento Covid-19 e a criação do Fundo Financeiro para Contingências Tributárias no valor de R\$3,1milhão; 2) R\$9,3 milhões para garantias de empréstimos, sendo R\$6 milhões empréstimo IN20 e R\$3,3 milhões empréstimo Hospital Unimed - Unidade II.



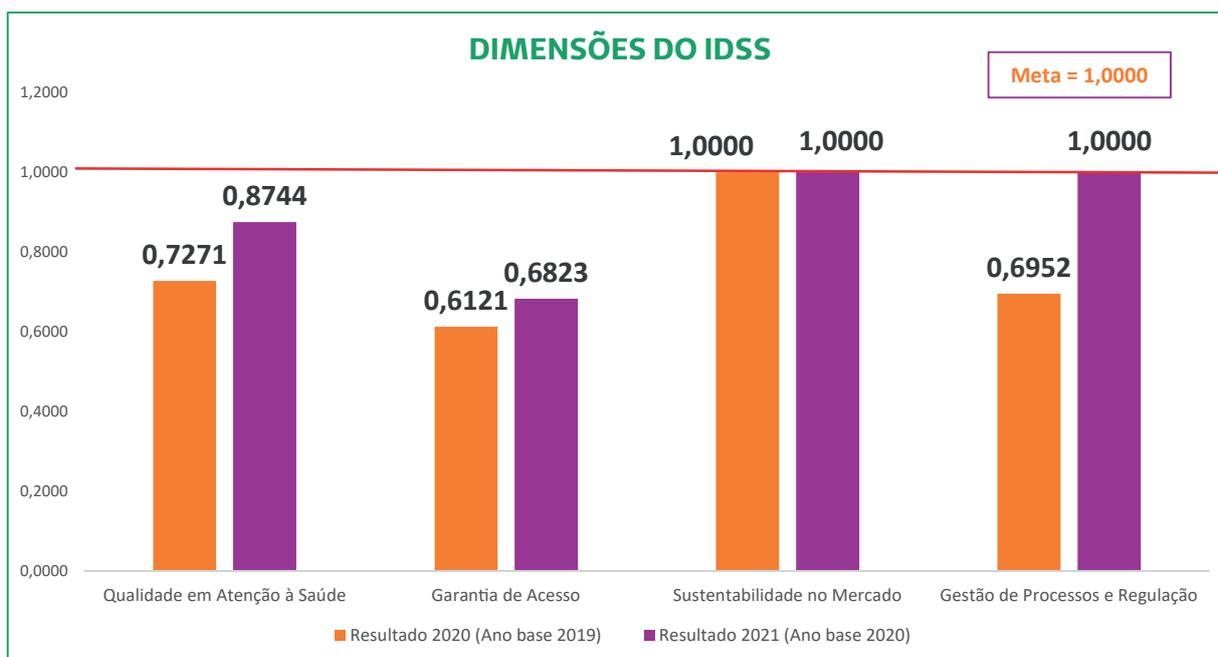
Nota: No ano de 2020, houve a quitação do parcelamento da IN 20. O valor pago em out/20 foi de R\$ 16.172.890 deduzido o abatimento realizado pela PGFN referente a depósitos judiciais e desconto por pagamento antecipado, sendo utilizados R\$14 milhões do empréstimo de R\$ 20 milhões (desses R\$6 milhões estão registrados em aplicações bloqueadas em garantia de empréstimos), complementado com o valor de R\$ 2.172.890 do caixa livre.



Nota: Reembolso ao SUS, criado pelo artigo 32 da Lei nº 9.656/1998 e regulamentado pelas normas da ANS, é a obrigação legal das operadoras de planos privados de assistência à saúde de restituir as despesas do Sistema Único de Saúde no eventual atendimento de seus beneficiários que estejam cobertos pelos respectivos planos.

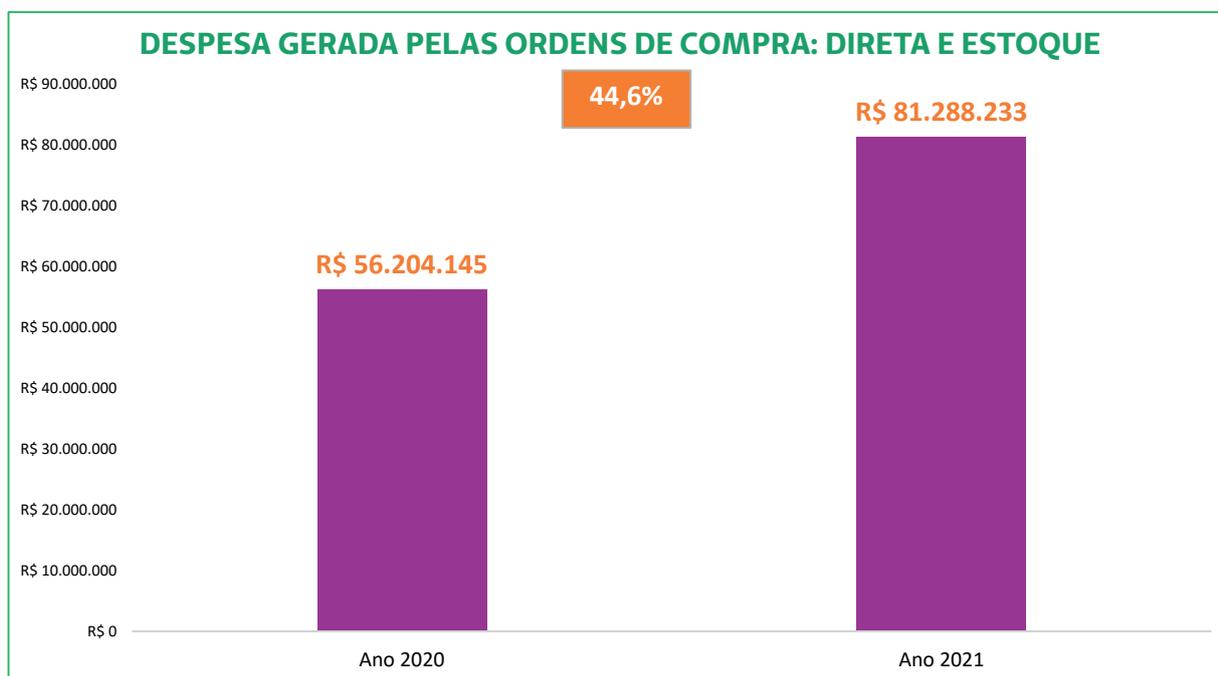


Nota: 1) O IDSS é um índice composto por um conjunto de indicadores agrupados em quatro dimensões e é calculado com base nos dados extraídos dos sistemas de informações da agência ou coletados nos sistemas nacionais de informação em saúde. Permite a comparação entre operadoras, estimulando a disseminação de informações de forma transparente e a redução da assimetria de informação, falha de mercado que compromete a capacidade do consumidor de fazer suas escolhas no momento da contratação ou troca de um plano de saúde e a ampliação da concorrência baseada em valor no setor.



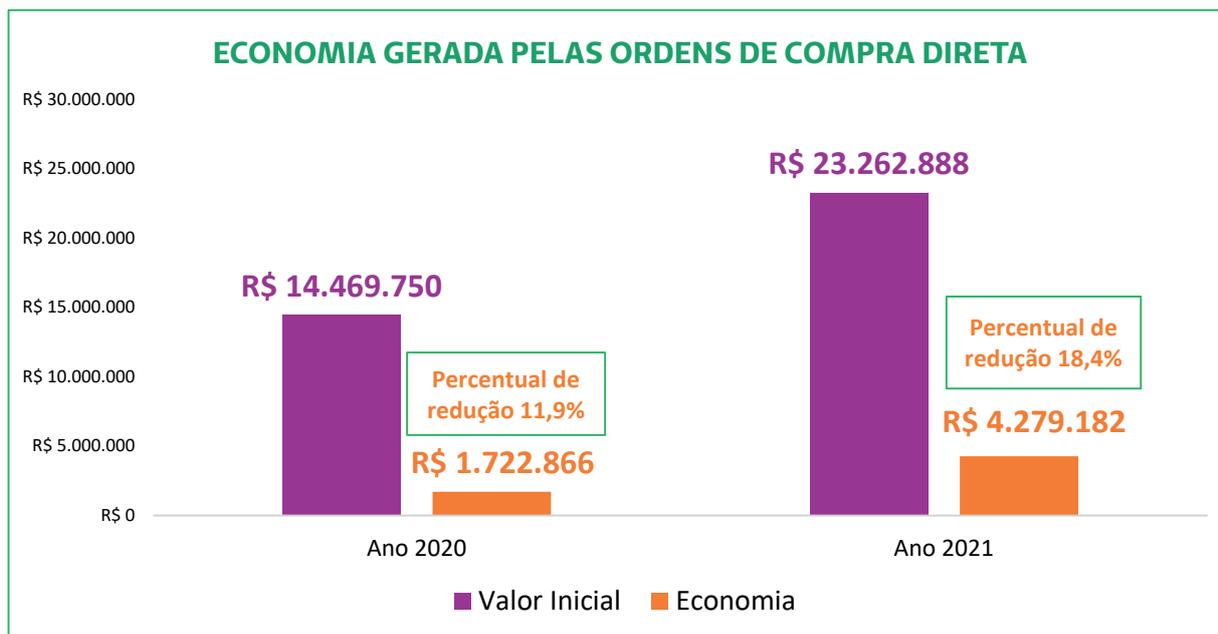


Fonte de dados: Contabilidade e Custos e Orçamento/Sistema Tasy.



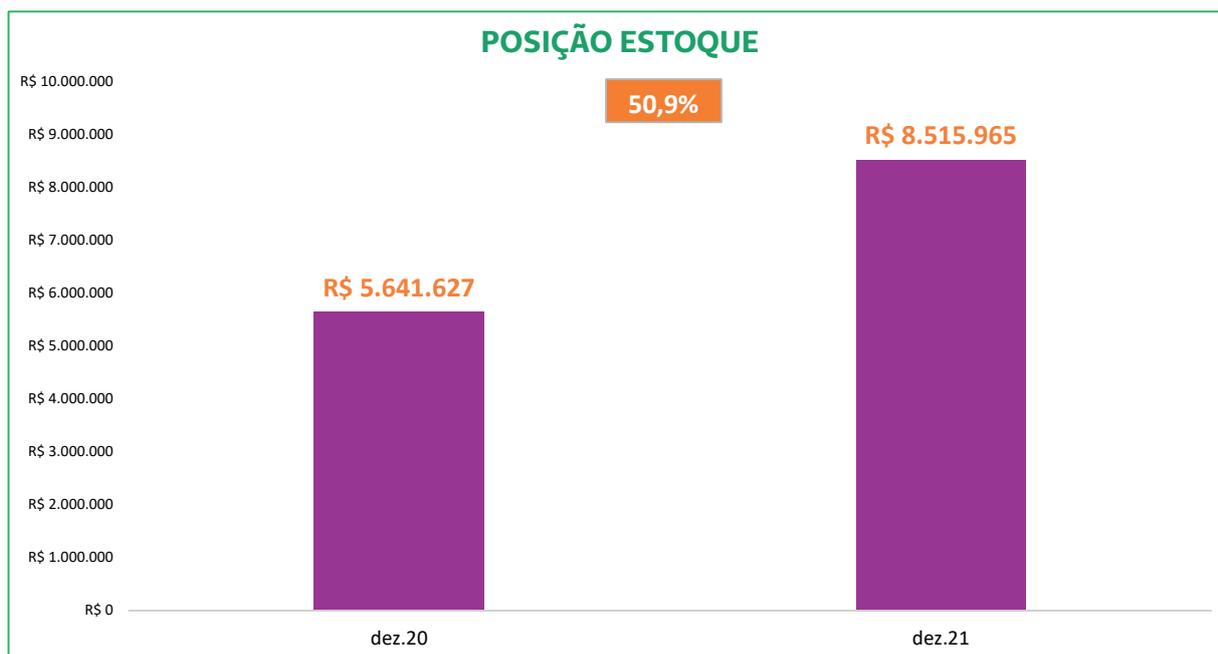
Fonte de dados: Compra/Sistema Tasy.

Nota: 1) Houve aumento de 44,6% nas despesas geradas pelas ordens de compra, direta e estoque, comparando o ano de 2021 com o de 2020; 2) Os itens de compra direta tiveram aumento de 60,8% (aumento de R\$ 8.793.138); 3) Nos itens de compra de estoque houve aumento de 39,0% (aumento de R\$ 16.290.950); 4) Aumento devido a compra de itens para Covid-19, além dos itens para as novas unidades, Hospital Unimed – Unimed II, Instituto de Psicoterapia, Unifácil e Posto de Descalvado.

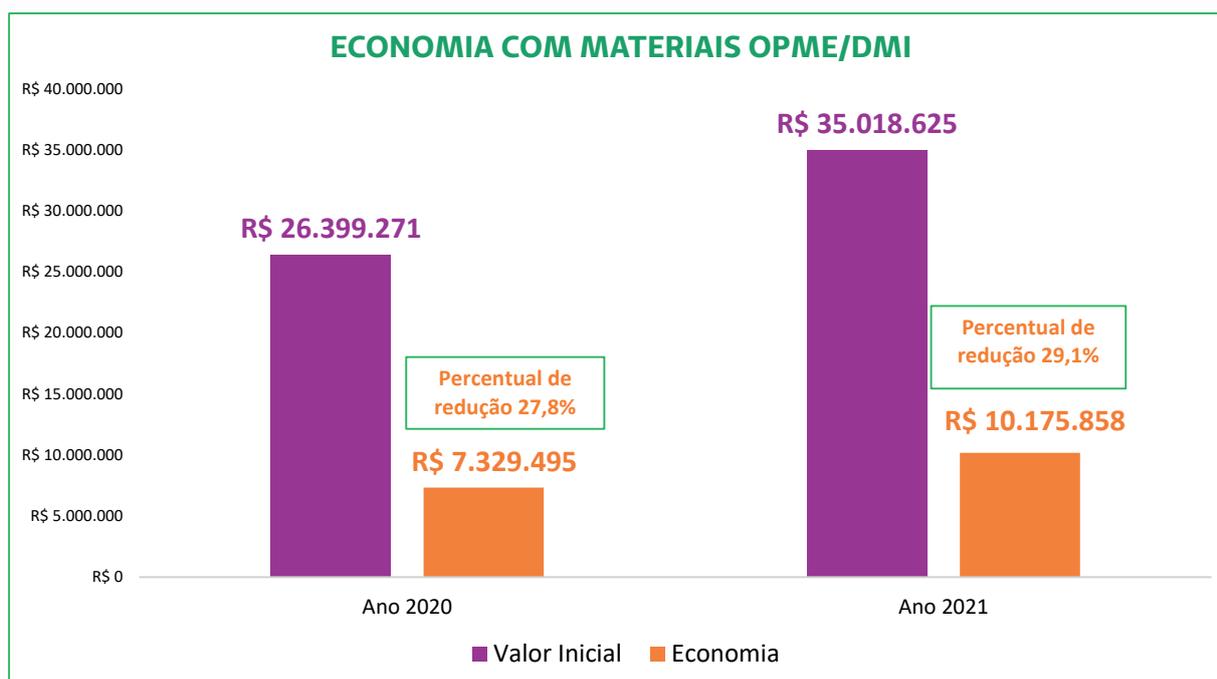


Fonte de dados: Compras/Sistema Tasy.

Nota: Se tratando das ordens de compra direta, mais de 70% das compras foram para Hospital Unimed – Unidadel. Além disso, foram efetuadas compras para as novas unidades, Instituto de Psicoterapia, Unifácil e Posto de Descalvado.



Nota: 1) Houve aumento de 50,9% nas despesas geradas pelas ordens de compra dos materiais e medicamentos comparando o ano de 2021 com o de 2020; 2) Com o aumento de casos de Covid-19 em 2021, houve escassez de insumos e drogas, o que nos fez elevar os níveis de estoque com materiais e medicamentos críticos com valores acima do praticado; 3) Também houveram a ativação de estoque do Posto de Descalvado e alguns itens para Hospital Unimed – Unidade II com previsão das atividades em jan/22; 4) Houve também aquisição de itens de estoque para neurovascular, o qual está no estoque da Santa Casa; 5) Teve também o incremento de novas drogas, especificamente quimioterápicos, conforme a vigência do novo Rol em 01/04/2021.



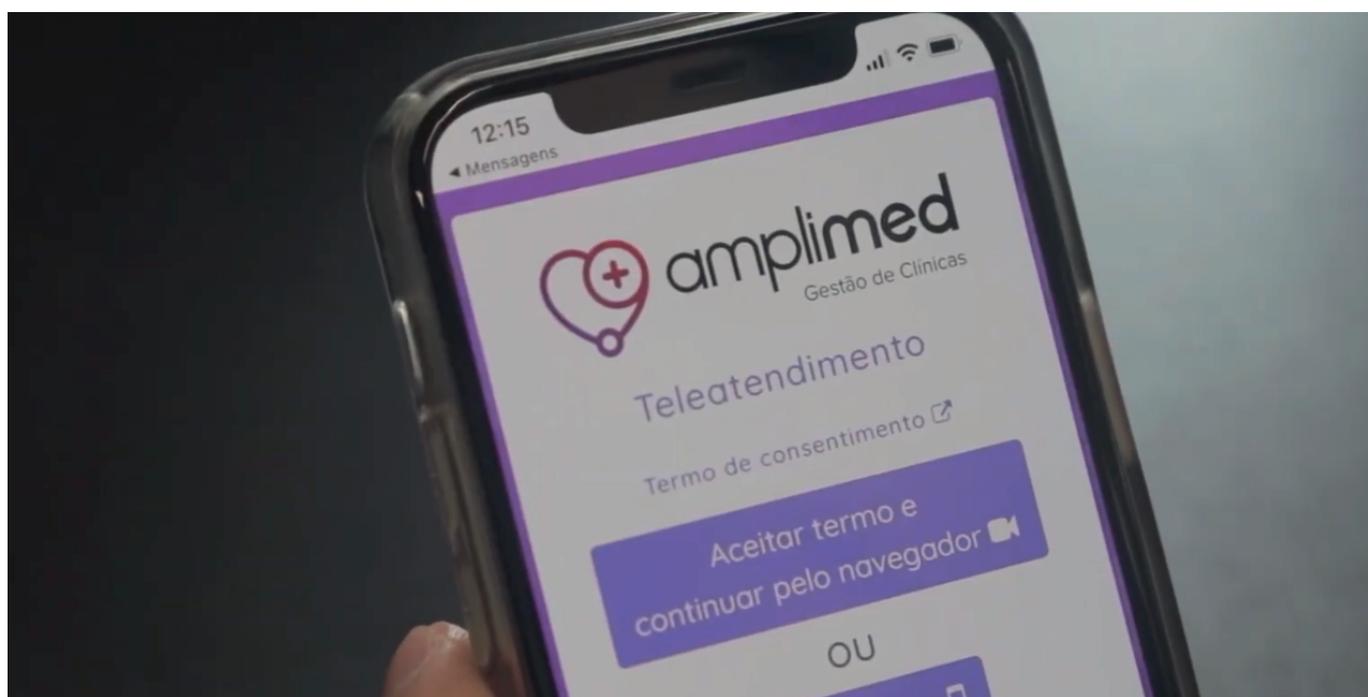
Nota: 1) Foram efetuadas várias negociações em conjunto com a Intrafederativa. Além disso, houve impacto no fim do convênio de isenção do ICMS; 2) O aumento das despesas também foram influenciados pelo maior número de utilizadores (aumento de 9,4%).

Cooperados

No ano de 2021, a Unimed São Carlos continuou a prestar toda a assistência e apoio ao cooperado no período em que a pandemia da Covid-19 registrou o maior número de internações, tanto em Unidade de Terapia Intensiva (UTI) e enfermaria. A Cooperativa continuou disponibilizando máscaras para todos os cooperados, além de materiais de orientação e de expediente.

Também em 2021, a Unimed São Carlos disponibilizou e implantou uma nova ferramenta para gestão de consultórios, o Amplimed. O sistema está sendo

disponibilizado, gratuitamente, pela cooperativa a todos os seus cooperados e estará integrado ao Registro Eletrônico de Saúde (RES), possibilitando, entre outras ações, a consulta de informações clínicas, uso de prescrição eletrônica, certificado digital e, futuramente, Telemedicina. Vale destacar que todos os dados gerados no software são de responsabilidade e propriedade do consultório/clínica, sendo o acesso restrito somente a ele. Também vale salientar que a licença para uso do software não será interrompida e continuará sob o custeio da Unimed São Carlos.



Em 2021 teve continuidade o MBA Gestão de Negócios em Saúde, realizado pela Faculdade Unimed. Com 396 horas divididas entre 22 disciplinas ministradas mensalmente, a especialização foi concebida para fundamentar a prática profissional do gestor em saúde.

São estudados temas como Gestão de Conflitos e de Negociação, Liderança e Desenvolvimento de Equipes, Responsabilidade Civil e Penal do Gestor, Judicialização da Saúde, Direito Médico, entre outros.

A primeira turma teve início em 2018, contou com 36 cooperados, e finalizou em 2020. A segunda turma, aberta a cooperados e colaboradores, teve início em 31 de janeiro de 2020, com a participação de 22 cooperados e com previsão de conclusão em junho de 2022. Também foram oferecidos cursos e treinamentos.

Outros benefícios destacados são os gastos com Plano de Saúde dos cooperados, que somaram R\$ 3 milhões e

a disponibilização da Plataforma UpToDate.

Também foram fortalecidas as ações do Departamento de Relacionamento com o Cooperado, responsável por agilizar as demandas dos cooperados, além de facilitar a resolução de demandas. Foram realizados em 2021 pelo setor 32.788 atendimentos, conforme pode ser conferido no gráfico abaixo.



Hospital Unimed São Carlos – Unidade II



Novo Hospital Unimed São Carlos – Unidade II

Em 2018, a Unimed São Carlos iniciou um grande sonho de ter uma nova unidade hospitalar. Ao adquirir a antiga Casa de Saúde, a cooperativa, além de poder aumentar a sua capacidade de atendimento, também extinguiu qualquer possibilidade de crescimento de outras operadoras de saúde em nossa região.

Desde a aquisição do prédio, a Unimed São Carlos vem se empenhando para transformar o local em um novo hospital que seja referência em estrutura física e assistencial e, na manhã do dia 4 de dezembro, foi inaugurada a primeira fase do Hospital Unimed São Carlos – Unidade II, oferecendo avançado complexo de atenção à saúde, em área de mais de 6 mil m² e 70 milhões em investimentos.

Nesta primeira etapa, foram realizadas reformas gerais (pisos, azulejos, forros e pintura), troca de instalações elétricas e hidráulicas, gases medicinais, climatização, exaustão, estruturas de concreto e

troca total do telhado. Na primeira etapa inaugurada estarão disponíveis os Prontos Atendimentos Infantil e Obstétrico, Maternidade completa, Centro Cirúrgico, UTIs Pediátrica e Neonatal. Além disso, o Hospital também contará com um avançado Centro de Diagnóstico por Imagem.

Estiveram presentes no evento de inauguração o vice-prefeito de São Carlos, Edson Ferraz, o secretário de Obras Públicas, João Muller, vereadores, diretores da Ufenesp, o Juiz da 5ª Vara de Campinas, Ricardo Uberto Rodrigues, e representantes do executivo de Ibaté e Descalvado e das Unimed Ibitinga, Monte Alto, Sertãozinho, Ribeirão Preto e Araraquara.

Em janeiro de 2022, iniciou a ativação da fase I com o Pronto Atendimento Infantil. Em seguida foram ativados a UTI Neo Natal, enfermaria pediátrica e Maternidade. Atualmente, o Hospital já conta com 167 colaboradores.

Para segunda fase do Hospital II está

previsto o Centro de Diagnóstico por Imagem (Ressonância, Ultrassom e Endoscopia); Hemodinâmica com cinco leitos e poltronas, além de dois leitos com camas e o Centro de infusão; UTI adulto; Unidade de Internação clínica/cirúrgica com 24 leitos e Hemodiálise. Além desses setores, o espaço poderá ser aproveitado para áreas administrativas, assistenciais e uma sala híbrida para realização de pequenos procedimentos.

As obras dessa segunda etapa, que acrescentaram 3.000 m² ao Hospital, começaram em janeiro de 2021 e foi executada a parte estrutural do prédio como: fundações, pilares, vigas e lajes. Além disso, também já foram iniciadas as contratações dos projetos complementares: estrutural, hidráulico, elétrico, ar-condicionado e sistema de incêndio. Neles serão contemplados, dentro de cada disciplina, todos os ambientes e serviços existentes no projeto arquitetônico.

ONA 3

Em novembro de 2020, o Hospital Unimed São Carlos – Unidade I recebeu a Acreditação ONA nível 3, Acreditado com Excelência – que além de avaliar os critérios de segurança, gestão integrada dos processos e excelência em gestão, demonstra ciclos de melhorias e maturidade institucional, resultado que só poderia ser obtido pelo apoio integral da Diretoria Executiva e da dedicação de todos os envolvidos, médicos, colaboradores, prestadores de serviços e fornecedores parceiros.

Com foco na segurança do paciente e melhoria contínua dos processos, o Hospital passou por avaliação detalhada nos dias 13 e 14 de outubro de 2021, por meio de uma Instituição Acreditora Credenciada, a Fundação Vanzolini, que conta com uma equipe de avaliadores habilitada pela ONA. Eles buscaram evidências de conformidade com os padrões do Manual Brasileiro de Acreditação nas diversas áreas, incluindo a gestão organizacional, a qualidade e a segurança na assistência prestada, bem como ciclos de melhorias e maturidade institucional.

O processo de Acreditação é voluntário, ou seja, feito por escolha da Unimed São Carlos. O selo de Acreditado com Excelência, que é o mais alto da categoria, foi entregue ao Hospital Unimed por liberação do Conselho Técnico Integrado – ONA, se tornando assim o único hospital da cidade com esse selo.



**HOSPITAL
UNIMED
SÃO CARLOS**
UNIDADE I

O único da cidade com a certificação **ONA nível 3 – Acreditado com Excelência.**

Você conta com um Hospital que oferece qualidade na gestão organizacional e segurança do paciente.

ACREDITADO COM EXCELÊNCIA
ONA

Hospital Unimed São Carlos – Unidade I

Em 2021, o Hospital da Unimed São Carlos – Unidade I teve um papel importante na pandemia da Covid-19. Com o aumento de número de casos, a unidade foi responsável pelas internações na Unidade de Terapia Intensiva (UTI), chegando a abrigar 34 leitos. Como forma de aumentar o número de leitos de enfermaria para pacientes Covid no espaço da cooperativa na Santa Casa, o Hospital também abrigou a enfermaria pediátrica.

No período, foram realizadas no Hospital – Unidade I: 3.263 cirurgias, 5.791 hospitalizações, 1.007 internações na UTI Adulto, 108 na UTI Neo. A unidade fechou o ano de 2021 com 457 colaboradores entre administrativos e assistenciais para funcionamento 24 horas, todos os dias da semana.

Além do ONA nível 3, a unidade hospitalar recebeu outras importantes certificações: Projeto Iniciativa Angels, estabelecida pela Boehringer Ingelheim; da Epimed e da AMIB pelos esforços em manter a qualidade assistencial das UTIs durante a pandemia; o Selo Hospital Unimed de Sustentabilidade; e o Selo Top Performer – UTI.



Santa Casa e Maternidade

A Unimed São Carlos manteve em 2021 convênio com a Irmandade Santa Casa de Misericórdia de São Carlos e com a Maternidade Dona Francisca Cintra Silva. Na Santa Casa, a Unimed possui 70 leitos e 129 colaboradores (setores de enfermagem e administrativo). Já na Maternidade tínhamos 21 leitos para atender as beneficiárias da Cooperativa, com 40 colaboradores.

Na Santa Casa, as enfermarias mantiveram o foco em uma assistência qualificada e em tempo oportuno aos pacientes com Covid-19, desde os pacientes assintomáticos, até aqueles com manifestações mais severas da doença. Considerando prerrogativas estruturantes para o adequado atendimento aos pacientes, foi necessária a aquisição de equipamentos e suprimentos adequados. Para os blocos Santa Casa foram adquiridos 8 equipamentos para Terapia de Oxigênio Nasal de Alto Fluxo. O sistema fornece oxigênio umidificado e aquecido com alta

velocidade de insuflação nasal que proporciona valores de até 60 L/min e uma FIO₂ constante e precisa. Essa terapia auxilia no tratamento da Insuficiência Respiratória Hipoxêmica e alguns efeitos fisiológicos podem ser observados, como redução da frequência respiratória e, conseqüentemente, diminuição do risco de entubação e necessidade de internação em Unidades de Terapia Intensiva. De dezembro a janeiro, foram registradas 3821 internações, sendo 445 cirúrgicas e 3376 clínicas, destas 1012 foram por Covid-19.

A Maternidade, em 2021, manteve a participação no Projeto Parto Adequado, com implementação de protocolos, oficinas de parto online e muitos PDSAs testados, evidenciando fatos nas entregas por meio de relatórios mensais e apresentação dos indicadores, além de participações nas Sessões de Imersão e Aprendizados Virtuais (SIVs e SAVs). O compartilhamento das informações, treinamentos, inovações e parcerias com Hospital

Israelita Albert Einstein e o Institute for Healthcare Improvement (IHI) permitiram a troca de experiências e crescimento profissional de toda equipe envolvida, possibilitando oferecer às mulheres e aos bebês o cuidado certo e na hora certa ao longo de toda gestação, durante todo o trabalho de parto e pós-parto, sempre considerando a estrutura e o preparo da equipe multiprofissional, a medicina baseada em evidência e as condições socioculturais e afetivas da gestante e da família. Em 2021 foram realizados 1079 partos, sendo 842 cesáreas e 237 partos normais.



Pandemia



ANS - nº 354031

No início de 2021, os casos de Covid-19 tiveram um aumento exponencial, o que acarretou em medidas emergenciais para atender a alta demanda de casos, além da continuidade daquelas ações que já haviam sido adotadas em 2020, como mudança do local do Pronto Atendimento Pediátrico, medidas de segurança junto aos colaboradores, cooperados e beneficiários, entre outras.

Tanto na enfermaria da Santa Casa, como na Unidade de Terapia Intensiva (UTI) do Hospital – Unidade I, foi necessária a ampliação dos leitos para atender aos beneficiários. Em 2020, uma parte do bloco C2º da Santa Casa foi destinada, exclusivamente, para internações decorrentes da Covid-19. Em janeiro de 2021, a outra parte do bloco C2º também foi utilizada, conforme demanda, além do bloco C1º, sendo necessária a

transferência das internações pediátricas para o Hospital – Unidade I.

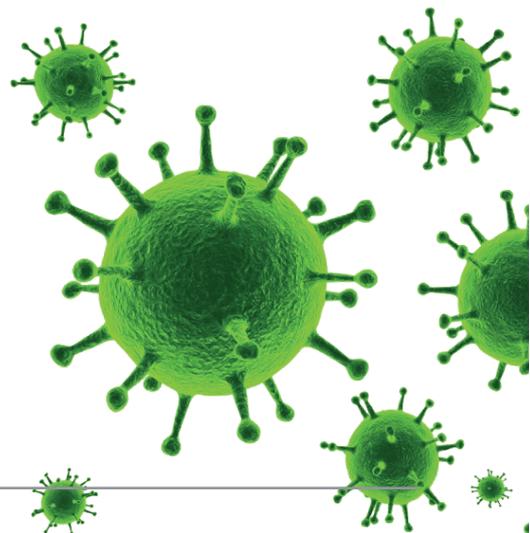
O Hospital – Unidade I, que possuía 10 leitos de UTI, chegou a abrigar 34 leitos. Em agosto de 2021, com o avanço da vacinação e diminuição das internações, parte dos leitos foi encerrado.

Outro problema enfrentado foi a falta de diversos insumos no mercado, o que acarretou, além da preocupação em manter o estoque, na disparada do valor dos produtos. O afastamento de profissionais de saúde que contraíram a Covid-19 também ocorreu com frequência no período.

No final de janeiro de 2021, a Unimed São Carlos, mediante autorização e disponibilização das vacinas por parte da Vigilância Epidemiológica, ajudou na aplicação da 1ª dose do

imunizante contra a Covid-19 seguindo os protocolos e critérios estabelecidos pela própria Vigilância.

Durante esse período crítico, a cooperativa sempre prezou por uma comunicação transparente com seus públicos interno e externo. Foram elaborados e amplamente divulgados comunicados que ilustravam a real situação de momento, bem como todas as medidas que estavam sendo adotadas.

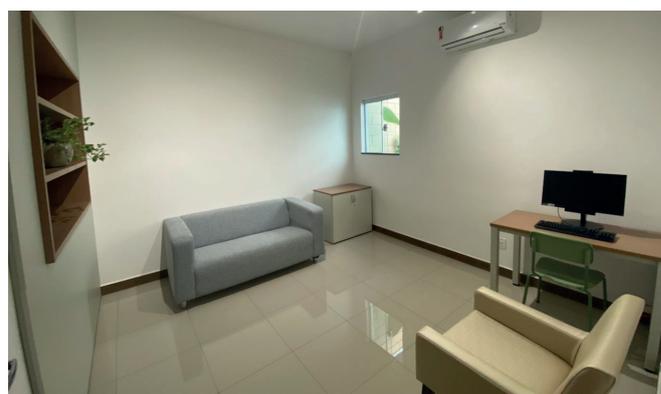


Instituto de Psicoterapia

Em julho de 2020, a Unimed São Carlos iniciou os atendimentos em sua nova unidade destinada aos atendimentos de psicologia. O Instituto de Psicoterapia é um serviço próprio que traz um melhor gerenciamento dos agendamentos, bem como garante maior agilidade, qualidade e cuidado com o beneficiário. Os atendimentos são nas modalidades presencial e online, podendo ser individual, em grupo e, também, orientação de pais.

Localizado na Rua Sete de Setembro, nº 3192, no bairro Jardim Brasil, o Instituto conta com 6 salas de atendimento presencial, 5 salas para teleatendimento e 1 sala de grupo. Conta também com 16 profissionais, sendo 14 para atendimento ambulatorial e 2 para atendimento domiciliar e pós-Covid-19.

Essa nova unidade é mais uma conquista que agrega ainda mais às unidades próprias espalhadas pela cidade e pela região onde atua.



Descalvado

A Unimed São Carlos, a fim de oferecer ainda mais qualidade no suporte à saúde de seus clientes, ampliou e reformou o Posto de Atendimento em Descalvado que está localizado na Rua Conselheiro Antônio Prado, nº 830, anexo à Santa Casa daquela cidade.

Com infraestrutura renovada, não só o prédio recebeu melhorias, como também os serviços oferecidos. O novo espaço conta com três quartos, um quarto de plantonista, uma sala de medicação, uma sala de fisioterapia, três consultórios e uma farmácia satélite.

Além da reforma, o posto de Descalvado, desde novembro, passou a ter atendimento noturno em plantões de segunda à sexta, das 19h até às 7h, e 24h aos finais de semana.



UniSanta

O UniSanta é um plano de saúde que nasceu da parceria entre a Unimed São Carlos e a Santa Casa, que visa oferecer atendimento de qualidade, com preço acessível, superando a expectativa dos beneficiários que prezam pela tranquilidade em poder contar com um plano de saúde que atenda suas necessidades.

Todo atendimento será em rede dirigida, realizado no Ambulatório UniSanta, localizado na Rua XV de Novembro, nº 948 (anexo a Santa Casa), mediante agendamento prévio. Demais procedimentos clínicos, cirúrgicos, ambulatoriais e exames serão realizados exclusivamente junto aos prestadores da Santa Casa por médicos e profissionais integrantes de seu corpo clínico e/ou em serviços vinculados diretamente à mencionada Instituição.

Em 2021, foram concluídas as etapas de validação do produto, bem como finalização da estrutura física para atendimento. Em 2022, está prevista o início da comercialização desse novo produto.



Unifácil



Gerenciado pelo Viver Bem, o Unifácil é o local de atendimento aos clientes que possuem o plano UNICLASSPART FÁCIL. O Unifácil é uma alternativa aos beneficiários que prezam por atendimento de qualidade, que atenda suas necessidades, mas com menores custos e atendimento em rede dirigida. O Unifácil já conta com 2898 beneficiários e, em 2021, foram realizados 3198 atendimentos.

Viver Bem



A Unimed São Carlos possui uma unidade de Atenção Integral à Saúde, o Viver Bem, que tem foco na prevenção, oferecendo diversos serviços voltados para o bem-estar e qualidade de vida dos nossos beneficiários. Dentre os serviços oferecidos temos: Medicina Preventiva e Gestão de Saúde Corporativa (GSC), Ambulatório Clínico, Ambulatório de Cuidados e Serviço de Atenção Domiciliar (SAD). Abaixo, veja quais foram as principais ações em 2021:

- GSC – Sinistralidade: contratação de um enfermeiro para realizar a análise de sinistralidade em conjunto com a gestão, que ajudará na avaliação como um todo, mas principalmente nos dados médicos. Foram analisadas 30 empresas escolhidas tendo como base NPS.
- Implantação do questionário elaborado pela equipe do Viver Bem, em conjunto com o setor de informações gerenciais, como plano piloto nos colaboradores da Operadora Unimed São Carlos. Os indicadores foram utilizados para nortear um programa voltado à saúde deste público pelo SESMT e RH, onde o Viver Bem está como o executor das ações. Os colaboradores, elegíveis

de acordo com o fator de risco/comorbidade apresentados, estão sendo captados para os programas de medicina preventiva do Viver Bem.

- Inauguração do Instituto de Psicoterapia da Unimed São Carlos, em julho, em endereço próprio.
- Aumento de atendimento do Viver Bem Pediátrico: a previsão de 150 atendimentos no ano foi superada e 2021 encerrou com 335 crianças atendidas.
- Projeto EnvelheSer: analisados os primeiros 6 meses de programa com indicadores que demonstram que as ações realizadas foram importantes no cuidado da saúde e prevenção de agravos.
- Inauguração, em setembro de 2021, de plantões noturnos e de final de semana no Posto de Descalvado.
- Aprovação da ferramenta que será utilizada no levantamento do perfil epidemiológico dos beneficiários Unimed São Carlos, questionário QUER.

Viver Bem Pediátrico

Inaugurado em 16 de outubro de 2020, o Viver Bem Pediátrico completou, em 2021, um ano de atendimentos com muito a comemorar. Fechou o ano atendendo 335 crianças de zero a doze anos incompletos com diagnóstico de Transtorno do Espectro Autista, Síndrome de Down, paralisia cerebral, prematuros e com atraso do desenvolvimento neuropsicomotor, sendo referência nos serviços prestados a esse público.

O VBP oferece trabalho multiprofissional de qualidade e especializado, totalmente gerenciado pela Unimed São

Carlos, avaliando, estimulando e, principalmente, reabilitando as crianças, garantindo suporte ao processo de desenvolvimento de cada um. O trabalho é realizado por equipe multiprofissional composta por fonoaudiólogos, psicólogos, terapeutas ocupacionais e fisioterapeutas altamente capacitados.

O Viver Bem Pediátrico oferece terapias comprovadamente eficazes como a Terapia Aba, o Método Bobath, Terapia Ocupacional, avaliação sensorial, estimulação precoce e a terapia assistida por animais.



Atendimento no Viver Bem Pediátrico



Unilab Ouro

Desde 1995, a Unimed São Carlos conta com um laboratório moderno próprio, o Unilab, de padrão internacional, que possui equipamentos de última geração e certificação ISO 9001. São três unidades: Unilab Carlos Botelho, Unilab Ouro e Unilab Vila Prado. Seguem as principais ações realizadas em 2021:

- Recertificação Selo ISO9001:2015.
- Negociação dos novos analisadores hematológicos (Upgrade da linha de hematologia): em setembro de 2021, foi firmado contrato com a empresa Beckman Coulter para fornecimento de novos equipamentos, que permitirão ao laboratório alto rendimento no volume de testes, com excelentes diferenciais de RBC (hemácias), PLT (plaquetas) e WBC (leucócitos), por meio da caracterização celular, obtendo resultados rápidos e mais precisos, inclusive em amostras com maior grau de dificuldade. Os novos analisadores permitem reduzir o trabalho manual da equipe técnica, automatizando processos e usando ferramentas de gerenciamento de dados para validação automática dos resultados. A simplificação dos processos operacionais permite maximizar o tempo da equipe através do menor número de revisão

de lâminas confirmando a alta confiabilidade do sistema, entregando aos médicos e pacientes resultados precisos em menor tempo.

- Upgrade no Analisador automático de velocidade de hemossedimentação (VHS) - VESMATIC CUBE 30 TOUCH: sistema de análise totalmente fechado, com leitura ótica de sedimentação real sem nenhum adicional de reagente ou descartes de resíduos líquidos. Possui leitor de códigos de barras interno para identificação das amostras e interfaceado ao sistema laboratorial, garantindo liberação automática dos resultados com total segurança da informação.
- Implantação do atendimento online (WhatsApp).
- Análise de processos, adequações e implementações de processos para cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.
- Substituição do móvel dos guichês de atendimento da Recepção Geral da Carlos Botelho.
- Instalação do ar-condicionado na Recepção Preferencial da Carlos Botelho e Vila Prado.

Produção Unilab – 2021

- Comparando o ano de 2021 com 2020, a produção do Unilab foi superior em 20,3% na realização de exames e 23,4% no número de pacientes atendidos.

- Exames Particulares: aumento de 14,5% no faturamento de exames particulares no ano de 2021, comparado ao ano de 2020, contabilizando 45.202 exames e faturamento R\$ 1.835.804,67 no período.

- Em relação a outros prestadores de análises clínicas, credenciados à Unimed, da cidade de São Carlos e região, a produção do Unilab, em 2021, foi:

Total exames Unilab – 1.477.486
Total exames outros laboratórios (incluindo Ibaté e Descalvado) – 68.867

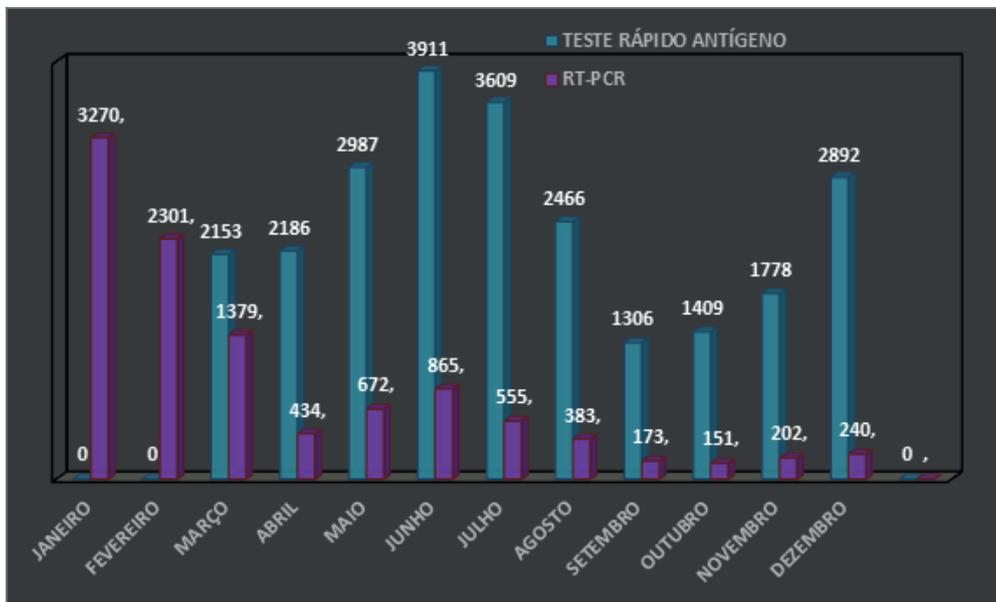
Mais de 95% dos exames de análises clínicas dos laboratórios credenciados pela Unimed São Carlos foram realizados pelo Unilab.

O exame mais solicitado em 2021 foi o Hemograma Completo (119.230 solicitações), seguido por Creatinina Sérica (85.504), Lipidograma Perfil Lipídico (67.742), Glicemia Jejum (66.696) e TSH (62.005).

Cenário pandemia SARS-CoV-2 (CORONAVÍRUS) – 2021

Como apoio ao diagnóstico da Covid-19, o Unilab realizou 35.322 testes para detecção do SARS-CoV-2 (RT-PCR e teste rápido para antígeno), aumento de 71% se comparado ao primeiro ano de pandemia (2020), momento que foram realizados 10.260 testes de RT-PCR.

Evolução mensal por tipo de teste – 2021



Comunicação Unimed

Uma marca consolidada, assim como a Unimed São Carlos, além da qualidade nos serviços prestados, também possui uma comunicação transparente e livre de ruídos, a fim de estabelecer uma imagem que reforça a Missão, Visão e Valores, transmitindo comprometimento com seus públicos e fortalecendo canais de comunicação externos e internos.

Em 2021, tivemos marcos importantes, como a comemoração dos 50 anos da cooperativa e a inauguração do Hospital – Unidade II. Para celebrar os 50 anos, em razão da pandemia da Covid-19, a campanha foi pensada a fim de envolver a população e os colaboradores. Para isso, foram criadas peças para as redes sociais, um vídeo de 60 segundos que foi utilizado também para TV. Além disso, foi realizado, no dia 16 de maio, uma ação com luzes no céu de São Carlos.



Campanha institucional de 50 anos de Unimed

Ainda no âmbito das comemorações dos 50 anos da cooperativa, no dia 13 de setembro, a Unimed São Carlos realizou uma sessão solene para homenagear os ex-presidentes, o atual presidente e as três colaboradoras com mais tempo na cooperativa. Estiveram presente e foram homenageados os médicos e ex-presidentes, Jayme Vicente de Luca, mandato de 1971 a 1972, Guilherme Cleber Marconi, mandato de 1978 a 1988 e 2010 a 2013, Luiz Roberto Dib M. Duarte, mandato de 1988 a 1990 e 1994 a 2010, José Eduardo Ungari, mandato de 1990 a 1992 e José Carlos Bailone, mandato de 1992 a 1994; as colaboradoras Adriana Aparecida



Sessão solene de homenagem aos ex-presidentes

Trofino, que é funcionária há 33 anos, Esmarilda Lopes de Felipe Verdério, funcionária há 30 anos e Elisabete Calônego de Barros, funcionária há 29 anos. Também participaram e entregaram as homenagens a atual Diretoria Executiva.

Já para a inauguração do novo Hospital, o material da campanha foi elaborado em duas etapas: uma para deixar o público na expectativa, e a outra para revelar a inauguração. Foi adotada essa estratégia porque essa nova unidade hospitalar era algo muito esperado por toda a população. Além disso, no dia da inauguração, foi realizado um evento para as autoridades e imprensa, com descerramento da placa de inauguração. Ainda como parte das ações de inauguração, foram realizadas visitas das empresas parceiras da Unimed São Carlos, atividade gerenciada pelo setor de Relações Empresariais, como também visitas de cooperados.

Além dessas duas grandes campanhas, várias outras aconteceram ao decorrer do ano. A comunicação para combate ao Covid-19 não parou. No início de 2021, período em que a situação estava crítica, vários comunicados públicos foram divulgados amplamente nas redes sociais e imprensa, além de continuar incentivando a população a se prevenir.

Outra importante estratégia de comunicação foram as campanhas promocionais. A que mais se destacou em 2021 foi a campanha "DIA D". A promoção aconteceu em apenas um dia de novembro e teve como desconto a idade do contratante na primeira mensalidade.

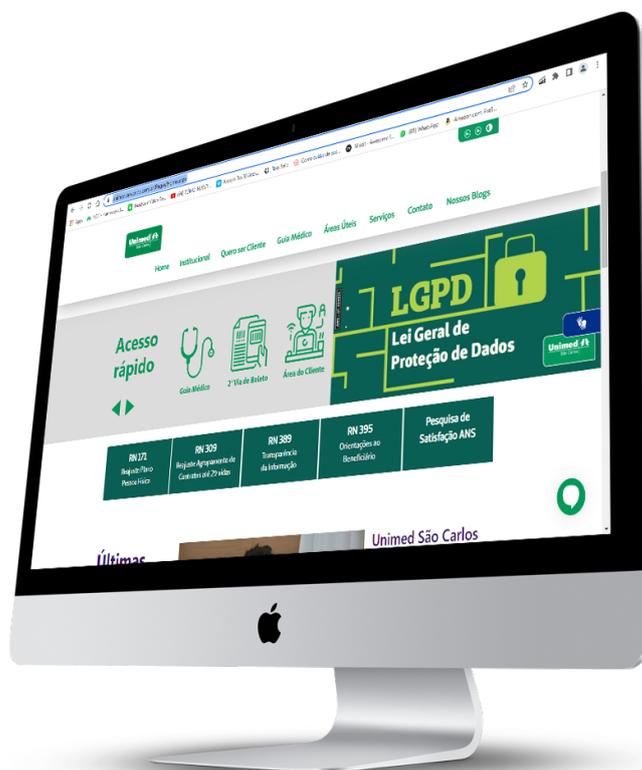
A comunicação interna também ganhou importante espaço. O jornal do colaborador, o Ser Unimed, que antes era bimestral, passou a ser diário, tornando a proximidade com o colaborador ainda mais estreita. Outro importante canal de comunicação foi criado, o Boletim do Cooperado. De periodicidade semanal, esse boletim permite que o cooperado esteja sempre por dentro de todos os acontecimentos da cooperativa, sempre prezando pela transparência da informação.

Também em 2021, o portal da Unimed São Carlos foi reestruturado, tornando-se mais ágil e de fácil acessibilidade. O conteúdo passou a ser gerenciado exclusivamente pelo setor de Comunicação e Marketing, que ficou responsável pelas atualizações e peças gráficas.

O setor também intensificou as ações nas Redes Sociais, criações de produtos gráficos e audiovisuais específicos para esses canais de comunicação, que geraram envolvimento por parte do público. Um exemplo foi a Campanha do Dias das Mães, em que uma mãe relatou seu parto durante a pandemia, a morte da mãe pela Covid-19 e o papel da Unimed São Carlos junto a ela.



Descerramento da placa de inauguração do Hospital Unimed São Carlos - Unidade II



Administrativo



Centro Administrativo

A Unimed São Carlos fechou o ano de 2021 com 1.516 colaboradores, sendo 1.342 diretos, 160 terceirizados, 13 aprendizes e 1 estagiário. O aumento de quadro foi de 286 colaboradores, com substituição de 187.

A equipe de Gestão de Pessoas/Recrutamento e Seleção atuou, em 2021, com ações de contratação de colaboradores para atender as demandas e projetos da Unimed São Carlos, sendo eles: Hospital II, com a contratação de 143 colaboradores; pandemia de Covid-19, com 29 contratações diretas e indiretas para atender os

setores de Pronto Atendimento, UTI's e Viver Bem; abertura do Instituto de Psicoterapia, com contratação de psicólogos, atendentes e administrativos e a contratação de 17 colaboradores para o Posto de Descalvado. O setor intensificou a divulgação de vagas além do Sistema Senior e site oficial da Unimed São Carlos, utilizando também as mídias sociais.

Entre as ações da equipe em 2021, também esteve a adequação do Recrutamento e Seleção ao Jeito de Cuidar Unimed, acesso à plataforma Kenoby (disponibilizada pela Unimed do Brasil), realização das

entrevistas e processos baseados nas competências do Jeito de Cuidar. Os Recrutamentos Internos também foram intensificados, proporcionando aos colaboradores um crescimento profissional dentro da cooperativa.

Dentro das ações realizadas pelo Núcleo de Desenvolvimento de Pessoas (NDP), a qualificação dos novos colaboradores no Hospital Unimed São Carlos – Unidade II e capacitação para os colaboradores do Viver Bem Pediátrico foram destaques.

Alguns treinamentos voltaram ao

formato presencial, mas a plataforma online ainda foi muito utilizada pelas equipes. Em parceria com o SESCOOP, foram realizados 106 eventos. Os treinamentos externos totalizaram 53 eventos, sendo o tema destaque “Atenção Primária a Saúde”. Os treinamentos internos totalizaram 402 temas. Ainda, foram realizadas 110 turmas de treinamentos para abertura do Hospital Unimed – Unidade II, 80 vagas para o curso ACLS e 40 vagas para o curso PALS. Foram formados 20 novos classificadores de risco e 3 novos auditores pelo Grupo Brasileiro de Classificação de Risco (GBCR), com o Curso Manchester.

O Comitê de Educação Médica, formado em 2021, seguiu trabalhando em prol da cooperativa, objetivando fortalecer as ações de

educação médica continuada, com reuniões mensais. Foram discutidos: Apoio na revisão do protocolo de tratamento clínico Covid-19; Solicitação ao SESMT de treinamento de paramentação para colaboradores; Apoio à Acreditação Hospitalar (ONA 3); Realização de treinamento sobre urgências pediátricas para o Viver Bem Pediátrico; Mediação, junto à Santa Casa de Misericórdia, para bonificação de curso sobre amamentação; Discussão sobre entrada de residentes para acompanhar cirurgias; Apoio à decisão do público-alvo e critérios de participação para cursos ACLS/PALS 2022; Solicitação à Diretoria ALSO para 2022.

O Núcleo de Desenvolvimento de Pessoas manteve, em 2021, seu

trabalho de incentivo ao desenvolvimento do colaborador, com o projeto Vide Bula, Vide Livro, oferecendo cinco estações para empréstimo de livros. Já o acesso ao UpToDate, disponibilizado aos colaboradores e médicos que atuam nas áreas assistenciais, é um recurso de suporte a tomada de decisões, usado em mais de 38,5 mil instituições em todo o mundo.

O Departamento Pessoal (DP) / Gestão de Desempenho iniciou, em 2021, o Ciclo de Avaliação de Experiência e a Avaliação de Desempenho, através do Sistema Senior, com treinamento de 4 turmas de gestores, coordenadores e supervisores para apresentação do Módulo Gestão de Desempenho – Sistema Senior. Todos receberam a divulgação do Manual de Gestão de



Curso de ACLS



Projeto Vide Bula



SESMT de treinamento de paramentação para colaboradores



Desempenho, que serve como suporte ao processo de avaliação sistematizado.

A Avaliação de Experiência dos colaboradores, que é realizada ao final dos 90 dias de contrato de experiência, assim como Avaliação por Competências dos colaboradores, com mais de um ano de cooperativa, passaram a ser realizadas no Sistema Senior.

Ao final do Ciclo de Avaliação de Desempenho 2021, o Departamento Pessoal teve 94,03% de conclusão (processo avaliativo completo: auto avaliação/subordinado/consenso).

Os resultados foram apresentados à Superintendência e Diretoria Administrativa.

Foram realizadas a Pesquisa Salarial e a Pesquisa de Clima, esta com a participação de 693 colaboradores,

que obteve como resultado um índice de satisfação dos colaboradores de 94,04%, considerado excelente. Após a conclusão dos resultados, foi realizado o trabalho de desdobramento das ações no Sistema Qvalyteam e direcionamento dos resultados apontados na pesquisa com índice de satisfação abaixo de 70% (GPTW – Great Place to Work) aos gestores responsáveis para as devidas tratativas. O objetivo deste trabalho é melhorar o índice de satisfação na Pesquisa de Clima 2022.

O setor também atuou com a revisão e atualização dos documentos da área: Política de Cargos e Salários, Manual Gestão de Desempenho, POP Pesquisa de Clima, POP Avaliação de Desempenho e POP Avaliação de Experiência.

Foi renovado o contrato de utilização do Módulo July – Sistema Hopsiss, onde é possível realizar o dimensionamento de equipe através da descrição das atividades realizadas. Entre 2020 e 2021, este trabalho foi realizado com as áreas: Jurídico, Contratos e Cadastro.

O Departamento Pessoal (DP) / Gestão de Desempenho ainda deu continuidade ao trabalho de atualização dos cargos conforme template proposto pelo modelo de Gestão de Pessoas por Competências da Unimed do Brasil, realizou a divulgação das competências essenciais do “Jeito de Cuidar Unimed” e negociou com empresa de consultoria especializada para implantação do Programa de Remuneração Variável, onde serão realizadas as avaliações de resultados e definidas as metas dos colaboradores da Unimed São Carlos.

**Jeito de Cuidar
UNIMED**

*Cuidar de pessoas é o que nos motiva diariamente.
Esse é o Jeito de Cuidar Unimed.*

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

SOMOS
COOP

Unimed

As turmas de MBA continuaram em 2021, com a segunda turma de Gestão de Negócios em Saúde, em parceria com a Unimed Brasil, formada por 22 cooperados e 14 colaboradores, com previsão de conclusão em junho de 2022. Também está em andamento a turma de MBA Gestão de Negócios e Qualidade, em parceria com a Unicep, formada por 12 colaboradores.

Visando a qualidade de vida do trabalhador, o Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT) manteve intenso trabalho de medidas contra a Covid-19, reforçando a obrigatoriedade de uso de máscara para toda cooperativa, com auditorias nos setores, controle dos colaboradores afastados com suspeita da doença, fazendo acompanhamento pelos médicos do trabalho/SESMT, RH e CCIH, além do controle dos colaboradores do grupo de risco, com acompanhamento realizado pelos médicos do trabalho/SESMT e RH. Ainda nas ações de prevenção da

Covid-19, foram realizados treinamentos de EPIs, lembrando o procedimento correto de paramentação e desparamentação em atendimento aos pacientes suspeitos e confirmados pela doença.

O SESMT atuou junto aos colaboradores reforçando a importância da prevenção de acidentes de trabalho, com ações como a SIPAT, o Abril Verde e palestras, em parceria com o SESCOOP, com o tema Prevenção de Acidentes na Área de Saúde, tratando procedimentos específicos para a manipulação de perfurocortantes e precaução dos profissionais em relação à pandemia de Covid-19.

Foram realizados pelo SESMT, o Processo Eleitoral da CIPA, Auditorias nas Obras dos Hospitais Unidades I e II, o acompanhamento da proteção contra incêndios (para renovação de AVCB), Programa de Qualidade de Vida no Trabalho, Laudo de Insalubridade, Rota de Segurança (vistorias nas áreas e

meios de trabalho, para prevenir, identificar e corrigir situações que comprometam a segurança dos trabalhadores), Controle de Ficha de EPI, treinamentos teórico e prático da Brigada de Incêndio, controle de vacinação dos colaboradores, E-Social (inserção do evento 2240, segurança do trabalho, no sistema Senior e envio para o e-Social), exames periódicos (junto ao SOU), revisão de PPRA, PCMSO e PPR (Plano de Proteção Radiológica) e a divulgação semanal de assuntos de segurança no Boletim Interno - Ser Unimed, além de diálogos de segurança realizados nas áreas

Na área Comercial, 2021 foi um ano de superação de metas. Somando-se as áreas (Relações Empresariais e Comercial), acumulou-se, aproximadamente, R\$ 32 milhões em novas receitas, tendo o RE superado a meta em R\$ 2,9 milhões e o setor Comercial em R\$ 5,3 milhões. Em conjunto com a Comunicação e Marketing, foram realizadas campanhas promocionais de venda do Dia das Mães, Dia dos Pais, Dia das Crianças, Dia "D" e de Natal.



Sipat - SESMT

No atendimento aos beneficiários, em 2021 o Call Center prestou atendimento a 134 mil ligações; 2.960 no Fale Conosco (site); e 4.414 agendamentos de consultas e exames. O setor Relacionamento com o Cliente realizou 218.078 atendimentos presenciais. O Serviço Social realizou 20.850 atendimentos e o Médico Regulador 9.611. Já a Ouvidoria recebeu 304 manifestações relacionadas à RN 323/13, seguindo o processo de emissão de protocolo e garantia de resposta à todas as demandas. Das manifestações que foram processadas e solucionadas pela Ouvidoria com protocolos de 2ª Instância, contabilizou-se, conforme indicadores da área, 225 reclamações, 53 consultas, 25 elogios e 1 sugestão, resultando em maior volume a registros de reclamações com 74,01%. No que se refere aos atendimentos à RN395/16 - Reanálise, foram registrados 445 requerimentos.

Em 2021, o Núcleo de Internação gerenciou um total 5.454 remoções,

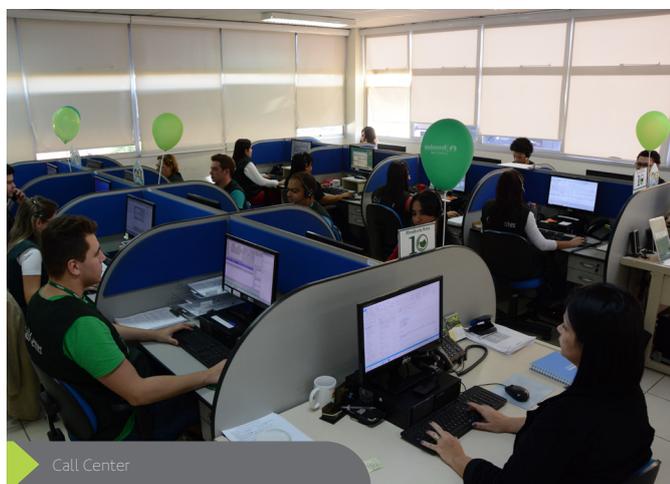
11.227 vagas de internações, 445 cirurgias na Santa Casa e 3.263 cirurgias no Hospital da Unimed. No espaço da Unimed da Santa Casa foram hospitalizados 5.436 pacientes e 5.764 no Hospital da Unimed. Na UTI Adulto, foram 1007 vagas no HU - I e 169 vagas na Santa Casa. Já na UTI Neo, foram 105 vagas no HU - I e 5 vagas na Santa Casa. Foram realizados 9.026 agendamentos cirúrgicos eletivos e ambulatoriais.

Em 2021, a Unimed São Carlos atualizou seu Código de Conduta seguindo as diretrizes do Sistema Unimed, implantou o Canal de Ética e vem trabalhando para consolidar e monitorar os processos internos, em que são necessários ajustes e melhorias nos processos da adoção das boas práticas, aliada à gestão da área Governança, Riscos e Compliance, visando adequar a Cooperativa à Resolução Normativa da ANS - RN 443/2019, assegurando transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa, que

visam o eficaz direcionamento estratégico dos negócios, monitoramento dos resultados e a geração de valor ao mercado. A cooperativa mantém seu empenho monitorando o processo de adequação da cooperativa frente às diretrizes e obrigações da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), nº 13.709/2018, a qual garante a segurança das informações dos nossos beneficiários.

Na área de Tecnologia, destacaram-se os seguintes projetos: RES, Amplimed, QUER, Biodoc (Biometria Facial), Memed (Receita Digital), Novo Sistema de Telefonia, CRM Call Center e Hospital Digital (Tasy HTML5).

O Departamento de Saúde Ocupacional Unimed (SOU), constituído pelas áreas de Medicina do Trabalho e Gestão de Ambulatórios em Saúde Ocupacional, implantou ações na política de vendas e comissionamento, digitalizou todos os prontuários, contratou um



Call Center



App Quer



Engenheiro do Trabalho e fez o levantamento dos custos de carreta para atendimento completo in company. O ano de 2021 foi marcado também pelo aumento expressivo de carteira de empresas clientes.

O setor ainda atuou na elaboração de documentos, devido à entrada da nova legislação que substituiu o PPRA pelo PGR/GRO, na implantação do E-Social exigido pelo órgão governamental para atender os layouts exigidos pelo SST que são S-2220 e S-2240 e na adequação de contratos, devido à LGPD.

Em 2021, a Garantia da Qualidade e Processos manteve suas ações para a manutenção e conquista de importantes certificações para a Unimed São Carlos. Durante todo o ano, também atuou com Análises Críticas de Indicadores da Qualidade e Planos de Ação no Stratws One, compromisso com Planejamento Estratégico (AGM). Em maio, aconteceu a ampliação do escopo da Garantia da Qualidade com a integração do setor de Informações Estratégicas e o novo setor de Projetos, passando a ser Garantia da Qualidade e Projetos. Ainda em 2021, ocorreu 58% de aumento na adesão dos colaboradores e médicos cooperados ao Sistema da Qualidade da Unimed São Carlos.

O setor também apresentou:

- Melhoria de 2% das adesões nas evoluções dos Prontuários com ações integradas com membros médicos das Comissões de Prontuários e Óbitos, o que indica estreitamento de relacionamento com o médico cooperado.
- Efetiva participação na Comissão de Crise da Covid-19, fortalecimento dos fluxos e documentações relacionadas.
- Implantação de nova metodologia de avaliação para os beneficiários NPS – Net Promoter Score.
- Elaboração, treinamento e divulgação da Cultura Justa – Notificações de Eventos: Acessar Doc – Qualityteam –FORM-UNIGQ0003REV00.
- Consolidação do novo canal para Avaliação Fornecedor – Link BI, sem planilhas manuais.
- Criação de estrutura para captação, verificação e validação de novos projetos, através do e-mail projetos@unimedsaocarlos.com.br
- Consolidado Módulo TOOLS – canal de recebimento de novas ideias e sugestões setoriais Unimed São Carlos.
- Realização de diversas ações junto ao colaborador, para comemoração do Dia da Qualidade
- Sorteio de prêmios entre os participantes da Campanha “PLANTANDO QUALIDADE COM SABEDORIA”.
- Entrega de um vasinho de

suculenta aos colaboradores e aos parceiros terceirizados.

- Aplicação de todas as Pesquisas de Satisfação no modelo NPS para mensurar a satisfação e a fidelização dos clientes médicos cooperados, com Score de 47.
- Realização da Pesquisa de Clima, com inclusão da Pergunta NPS, sendo a primeira com Score de 59, superando a meta de score 50 para os anos de 2021 e 2022, sinal de colaboradores satisfeitos com a Unimed em geral.
- Aplicação da 1ª Pesquisa NPS para fornecedores de Insumos, Despesas e OPME com objetivo de estreitar relacionamento com os parceiros.
- Monitoramento do PMO – diretrizes planejadas para o BSC-Balance Score Card.
- Monitoramento do PMO das iniciativas estratégicas
- Pesquisa de Satisfação dos Clientes aponta que 96,46% indicariam o Unilab a amigos e outros, superando a meta de 85%, e 84,93% indicariam o Plano de Saúde da OPS, o que evidencia que estamos no caminho certo andando de mãos dadas com nossos clientes para cumprimento de nossa Visão, Missão e Valores nas práticas dos nossos processos.

No setor de Suprimentos (Compras, OPME/DMI, Gestão de Estoques e Contratos), os setores seguiram atuando visando a redução de custos aliado ao prazo e qualidade dos materiais e serviços, frente a um ano afetado pela pandemia e impactado pelo fim do convênio de isenção do ICMS. Em relação ao saving, que representa o ganho gerado na negociação de compras, houve um ganho de 23,75%, representando uma economia de mais de 14 milhões para a Cooperativa. Foram criados mecanismos para evitar o desabastecimento das unidades e intensificado as negociações em conjunto para a aquisição de produtos. Foram concluídas e efetivadas as negociações para entrega das novas Unidades: Instituto de Psicoterapia, UniSanta, Posto de Descalvado e Unidade Hospitalar II.



Responsabilidade Social

Atuar em benefício de uma sociedade melhor, ter práticas e ações que vão de encontro ao bem-estar da população, além de iniciativas que façam a diferença na vida de diversas pessoas, são valiosos princípios que servem como base para o cooperativismo.

Dessa forma, a Unimed São Carlos assume o compromisso de levar às diversas comunidades os benefícios advindos da prevenção e cuidados com a saúde e qualidade de vida. Os programas de Responsabilidade Social procuram estimular o cuidado com a saúde física e mental. É uma oportunidade de levar à sociedade os conhecimentos de nossa equipe especializada, além de oferecer atividades culturais que agreguem valores e conceitos.

Seguem as principais ações realizadas em 2021:

Fazendo a Diferença

O Programa Social Fazendo a Diferença, gerido pela Unimed São Carlos e cuja fonte de recursos provém da colaboração de cooperados, ampliou sua atuação junto à sociedade em 2021, enfatizando seu objetivo que é de promover, atender e subsidiar projetos de Responsabilidade Social.

No mês de dezembro, o Programa disponibilizou brinquedos com perfil educativo e ambiental para 2.400 crianças da cidade, cujas famílias são atendidas em programas da Secretaria Municipal de Cidadania e Assistência Social. Foram entregues 110 cestas que vão atender famílias de crianças da creche Divina Providência do bairro Vila Isabel. O Fazendo a Diferença também apoiou a Operação Natal, em que universitários da USP e da UFSCar arrecadaram alimentos para famílias da cidade.

Também, neste ano de 2021, no âmbito do Fazendo a Diferença, foram entregues roupas para a ONG Nave Sal da Terra, para crianças e familiares atendidas no local; foram doadas duas cadeiras de rodas para a Santa Casa; foram entregues 50 cestas básicas para o projeto PROARA – Cidade Araci e outras 50 para o Salesianos São Carlos; foram doadas 50 cestas básicas para a Ação Sapiens Pela Vida; foram entregues computadores novos para três escolas municipais: CEMEI Aracy Leite Pereira Lopes, CEMEI Carminda Nogueira de Castro Ferreira e CEMEI Dario Rodrigues; e, em outubro, em referência ao Dia das Crianças, foram entregues presentes para as crianças que estão nas três unidades do acolhimento infantojuvenil de São Carlos.

O Fazendo a Diferença existe desde 2020 e suas ações são subsidiadas por um fundo específico para ações sociais, cujo orçamento tem como origem a adesão voluntária dos cooperados.





Parque do Bicão

Desde 2020, por meio do projeto Adote uma Praça, a Unimed São Carlos se comprometeu e passou a ser responsável pela manutenção do Parque do Bicão. Desde então, vários projetos foram criados a fim de viabilizar a melhora do local, tornando o ambiente agradável para toda a população de São Carlos.

De início, foram efetuados investimentos na limpeza do local, o que gerou mais de 20 caminhões carregados com entulhos retirados do parque, além da celebração de contratos emergenciais de limpeza logo após as enchentes registradas no final de 2020 e no início de 2021. Também foi contratada empresa prestadora de serviços de limpeza, manutenção e jardinagem realizados de forma contínua até hoje.

Também, em 2021, a Unimed São Carlos contratou um serviço especializado para realizar o levantamento arbóreo do Parque do Bicão, a fim de identificar, catalogar e analisar todas as espécies arbóreas do local. O levantamento teve início em abril e foi finalizado em junho e apontou a existência de 1376 árvores localizadas no Parque e seu entorno, de várias espécies e grupos. Os resultados desta assessoria fornecerão subsídios para a execução de um projeto de educação ambiental destinado para crianças e adolescentes do Ensino Fundamental e Ensino Médio das escolas do município.

Além do levantamento arbóreo, a cooperativa contratou uma empresa especializada para a execução de um levantamento planialtimétrico cadastral georreferenciado. Trata-se do mapeamento de todos os elementos existentes no parque, tais como, edificações, caminhos, equipamento, represa, vegetação, etc. Esse levantamento é feito através da identificação de todos os

desníveis do terreno e a localização geográfica desses elementos, por meio de GPS.

A existência deste tipo de levantamento é importante porque demonstra com exatidão a situação atualizada do local, pois ao longo dos anos vários elementos foram incorporados ao projeto original do parque e as plantas existentes estavam desatualizadas. O levantamento dará subsídio para o detalhamento dos demais projetos de arquitetura e engenharia que serão desenvolvidos para as melhorias do parque.

Vários projetos já estavam em andamento pela cooperativa, como a troca do playground e dos aparelhos da academia ao ar livre, a reforma de quadras poliesportivas e dos banheiros, criação de um espaço PET e implementação do paisagismo. Entretanto, devido a enchentes registradas e o rompimento da barragem, além do aumento de atos de vandalismo no local, foi imprescindível a reprogramação das ações. Para execução desses projetos, é necessário que a Prefeitura solucione os problemas, uma vez que obras estruturais, bem como a segurança do local, são de responsabilidade do poder público.

Doação Cobertores

Em maio de 2021, a Unimed São Carlos completou 50 anos. Dentre as ações para comemorar as cinco décadas de história, a cooperativa doou um total de 3.100 cobertores para as prefeituras das cidades que compõem sua área de cobertura: São Carlos, Descalvado, Ibaté, Dourado e Ribeirão Bonito. A Unimed São Carlos entrou em contato com os Departamentos Sociais dos municípios para verificar quais eram suas necessidades. A opção pelos cobertores foi definida devido à época do ano.



Doação de móveis Clínica S.U.P.E.R.A

Saúde Social

Em 2021, a cooperativa continuou as parcerias com os abrigos de idosos Helena Dornfeld e Cantinho Fraternal. São disponibilizados para essas entidades atendimento médico, pequenos procedimentos, atendimento com fonoaudióloga e nutricionista, exames laboratoriais e por imagem mediante avaliação, além de treinamentos e palestras para os profissionais com temas variados.

Doação móveis

No dia 29 de outubro, a Unimed São Carlos doou móveis que estavam no barracão à Clínica S.U.P.E.R.A. Entre os itens estavam cadeiras, mesas e armários.

Sobre a Clínica S.U.P.E.R.A

O Serviço de Utilidade Pública Especializado em Reabilitação e Acolhimento – S.U.P.E.R.A é uma entidade filantrópica que atua há 4 anos em São Carlos, oferecendo atendimentos a baixo custo e gratuito para quem comprova vulnerabilidade social. Hoje, oferecem as especialidades: acupuntura, estimulação cognitiva, hidroterapia, médico como clínico geral, nutricionista e psicólogo.

Certificações



Hospital Unimed São Carlos – Unidade I - Acreditado com Excelência

A Unimed São Carlos oferece aos seus beneficiários o único Hospital da cidade Acreditado pela ONA (Organização Nacional de Acreditação) nível 3 – Acreditado com Excelência, nível mais alto da certificação, conferida em 2021. Essa Acreditação mostra que o Hospital é uma das instituições do país certificadas por atender aos critérios de segurança do paciente em todas as áreas de atividade, incluindo aspectos estruturais e assistenciais.

A Acreditação é um sistema de avaliação e certificação da qualidade de serviços de saúde realizada pelas Instituições Acreditoras Credenciadas pela ONA, tendo como referência as normas do Sistema Brasileiro de Acreditação e o Manual Brasileiro de Acreditação. O processo de acreditação é voluntário, ou seja, feito por escolha da Unimed São Carlos.

Gestão de Qualidade reconhecida

A Unimed São Carlos foi certificada, em 2019, na norma ISO 9001:2015 – Gestão da Qualidade Total, conferido pela DNV-GL, uma das mais importantes certificadoras do mundo. A certificação ISO 9001:2015 continua mantida em 2021 e o cumprimento das suas exigências focam, entre outros temas, o planejamento estratégico, Governança e avaliação dos riscos e oportunidades, a análise do contexto da organização, o foco nas partes interessadas e nossos beneficiários, a ênfase nos processos internos e terceirizados, o alinhamento com outras normas de qualidade, além do comprometimento da alta liderança.

Laboratório Certificado

O Laboratório de Análises Clínicas da Unimed São Carlos, o Unilab, é certificado com a última versão da norma ISO: a ISO9001:2015. A manutenção desta certificação evidencia a qualidade nos processos dos serviços oferecidos aos nossos beneficiários e clientes.

São 3 unidades do Unilab (Vila Prado, Carlos Botelho e Unilab Ouro), com equipamentos em Sistemas de Automação Plena.

Em 2021, aconteceu a Recertificação do Laboratório Unilab na Norma ISO9001:2015 - Gestão da Qualidade Total.

Ouvidoria Certificada

Em Agosto de 2020, a Ouvidoria alcançou a Certificação de Ouvidoria de Excelência, garantindo o resultado de conformidade dos fluxos operacionais.

Foi lançado o acompanhamento de Recertificação para 2022, trazendo outros avanços, métodos e evidências para manter o selo ou alcançarmos o selo "MAIS"

Selos de Sustentabilidade e Governança

Desde 2018, o Hospital Unimed São Carlos - Unidade I conquista um Selo de Qualidade de importante reconhecimento nacional de sustentabilidade dos Hospitais do Sistema Unimed: o Selo Hospital Unimed de Sustentabilidade.

Além do Hospital, a cooperativa também vem mantendo o Selo Unimed de Governança e Sustentabilidade, por atender aos requisitos normativos das notas técnicas da Unimed do Brasil. Os Selos são resultados de dedicação baseada em evidências de qualidade nos processos diários da Unimed São Carlos.

Em 2021, a Unimed São Carlos recebeu reconhecimento da Unimed do Brasil para manter o Selo Prata no Selo de Governança e Sustentabilidade.

UTI Certificada

A Unidade de Terapia Intensiva do Hospital da Unimed São Carlos recebeu, em dezembro, pelo terceiro ano consecutivo, o Selo Top Performer. Com validade de um ano, o selo é concedido pela Epimed Solutions às Unidades de Terapia Intensiva de todo o país que apresentaram alta eficiência. Apenas 8% das UTIs avaliadas receberam o Selo

Reconhecimentos

- Em março de 2021, a Unimed São Carlos recebeu o Selo Internacional de reconhecimento aos trabalhos de todos os colaboradores pela percepção dos clientes. O prêmio é oferecido às empresas pela Excelência e Qualidade em sua atuação com destaque e credibilidade no cenário empresarial.

- Recebimento de reconhecimento pelo público em pesquisa aberta com certificado de Honra ao Mérito TOP Of Quality 2021/22.



Ações 2022



1. Estar entre as 100 melhores Unimed's pelo Ranking do IDSS;
2. RN 443 implantada;
3. Selo do Idoso;
4. ISO 14.000 no Hospital Unimed – Unidade I;
5. Top 100 GPTW Melhores empresas para se trabalhar;
6. Plano diretor para expansão (estrutura e presença física na região de atuação);
7. UniSanta;
8. Unificação do Portifólio;
9. Central de Regulação (produtos, protocolos, RES, Qualis, SOU etc);
10. Unifácil: nova estrutura;
11. Hospital Unimed – Unidade II: Ativação da fase I;
12. Núcleo do cooperado – área de relacionamento dedicada aos cooperados;
13. Projeto Promoção e Prevenção (PPP) – Viver Bem;
14. Implantação da Telemedicina;
15. Agendamento por APP;
16. Cultura de Gestão de Projetos Consolidada;
17. Novos Regimentos implementados nos Hospitais – Unidades I e II;
18. RH Estratégico: Inclusão Social, Modelo Assistencial aos Colaboradores;
19. Remuneração por Performance dos Colaboradores;
20. Ativação da fase 2 do Hospital Unimed – Unidade II;
21. Avaliação por desempenho médico Intra-hospitalar/DRG;
22. Experiência do paciente, ligado a metodologia NPS – Score de Satisfação.

MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Se em 2020 a informação da pandemia da Covid-19 abalou o mundo, foi em 2021 que ela trouxe suas maiores consequências. Os noticiários traziam, dia a dia, unidades de saúde de todos o país, com leitos de UTI e internação lotados. Não foi diferente na cidade de São Carlos e nas unidades assistenciais da Unimed São Carlos. Aliado a esse cenário, a falta de insumos, principalmente os utilizados nos leitos de UTI, e altos valores. A cooperativa, mais uma vez, superou esse desafio, com o comprometimento, dedicação e profissionalismo de nossos cooperados e colaboradores.

A ótima notícia para todos, cooperados, colaboradores, beneficiários e cidades da região, chegou no dia 4 de dezembro de 2021 com a inauguração da fase I do Hospital da Unimed São Carlos – Unidade II. Mais que um novo hospital, amplo e moderno, a unidade representa o projeto de verticalização que a cooperativa vem buscando e que resulta em maior controle da qualidade dos serviços, além de redução de custos e possibilidade de investimentos.

Os indicadores e ações aqui mostrados coroam o esforço desta gestão, que está se encerrando. Passamos de uma cooperativa marcada por uma situação extremamente crítica, desacreditada, a uma operadora líder em São Carlos e região e referência nas conquistas. Tudo isso se deve ao trabalho de cooperados e colaboradores, conselhos e gestão administrativa.

Um muito obrigado a todos. Juntos, somos mais fortes



EXPEDIENTE

Relatório 2021 | **Coordenação:** Cíntia Mariano, Clécia Pereira, Fabrício Mazocco e Robesom Rodrigues.
Redação: Fabrício Mazocco, Stella Oliveira e Fernanda Gimenes | **Projeto Gráfico e diagramação:** Caio Rodrigues