

Unimed 

Santa Maria/RS

Relatório de Administração

20

24

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 2024

DIRETORIA EXECUTIVA

Ernani Clovis Bülow – Presidente

Cláudio Guimarães de Azevedo – Vice-Presidente

Clarice dos Santos Mottecy – Superintendente

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Ernani Clovis Bülow – Presidente

Cláudio Guimarães de Azevedo – Vice-Presidente

Clarice dos Santos Mottecy – Superintendente

Flávio Cabreira Jobim – Diretor de TI

Paula Vasconcelos Martini – Diretora de Contas Médicas e Núcleo de Desenvolvimento Humano

Cristiano Antoniazzi Abaid – Diretor de Marketing

Rogério Luís Fabra – Diretor Técnico da Operadora

Thiego Teixeira Cavalheiro – Diretor Medicina Preventiva e Atendimento Domiciliar

Fabio Lopes Pedro – Diretor de Experiência do Cliente

Administração 2024

CONSELHO FISCAL

MEMBROS EFETIVOS

Gabriela Ruschel Zanolla

Diogo Guarnieri Panazzolo

José Hamilton Dalla Porta Acosta

MEMBROS SUPLENTE

Luís Humberto Ribas dos Santos

Larissa Etiane Beltrami

Mario José Birnfeld do Canto

COMISSÃO TÉCNICO DISCIPLINAR

Luiz Roberto Botton – Coordenador

Eduardo Monteiro da Silva

Fernando Knoll Barros

Jorge Derly Lauda Filho

Leila Souza Dantas

Marcio Rigo

Rafael Lampert Cauduro

Administração 2024

AUDITORES

Daniel Melchíades da Silva

Eduardo Castilhos Rodrigues Correa

Gabriela Ruschel Zanolli

Juarez Chiesa

Luiz Cláudio Arantes

Manuel Rocha Crossetti

Márcia Regina Holf S. Meurer

Mário José Birnfeld do Canto

Rogério Luís Fabra – Diretor Técnico da Operadora

COMISSÃO ELEITORAL

Rogério Luís Fabra – Presidente

Paulo Roberto Maldonado – Secretário

Manuel Rocha Crossetti – Vice-Presidente

Thiago Teixeira Cavalheiro – Membro da Comissão Eleitoral

Marcia Regina Meurer – Membro da Comissão Eleitoral

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 783 médicos cooperados ativos e 595 colaboradores nas diversas áreas de atuação.

Sua estrutura física é composta pela Sede Administrativa, Complexo de Atendimento Unimed (Medicina Preventiva, Atendimento Domiciliar e Departamento de Saúde Ocupacional), Hospital Unimed, Pronto Atendimento, Escritórios Regionais, SOS Unimed e Sala de atendimento na Policlínica Wilson Aita.



Principais Ações de 2024

Gestão de Pessoas

Exercício	Número de colaboradores
2021	545
2022	565
2023	563
2024	588

Recolhimento de Contribuições Sociais s/ folha de pagamento				
	2021	2022	2023	2024
INSS	7.670.884	8.862.891	10.137.847	11.031.396
FGTS	2.479.178	2.512.005	2.887.138	3.189.326
PIS s/ folha	265.322	302.982	342.753	368.090
Total	10.415.384	11.677.878	13.367.738	14.588.811

Benefícios concedidos aos colaboradores				
	2021	2022	2023	2024
Ajuda custo de viagem	21.147	3.583	-	-
Assistência médica	1.573.785	1.973.795	2.329.890	3.870.951
Assistência odontológica	8.116	130.836	137.917	136.763
Ajuda de custo de estudo	83.606	97.183	79.994	116.599
Auxílio creche	42.750	62.880	65.420	90.420
Cursos e treinamentos	99.547	168.567	187.457	343.944
Custo com uniforme	199.012	240.139	255.746	121.454
Programa de alimentação	2.698.542	2.760.429	2.944.137	3.383.837
SERIT	48.342	56.093	60.824	63.900
Vale transporte	148.999	166.063	151.503	251.734
Total	4.923.846	5.659.568	6.212.888	8.379.603

Comercial

- Avaliação de Saúde on-line dos Beneficiários para todas as novas inclusões;
- Integração do processo de venda de plano de saúde até a efetivação do cadastro e faturamento.

Qualidade e ESG

A participação da Unimed Santa Maria/RS no Programa Qualifica proporcionou o avanço na melhoria dos processos para atendimento à Resolução Normativa 507, a qual dispõe sobre o Programa de Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde.

ESG – adoção da praça, que agora se chama Astrogildo de Azevedo, para comunidade em geral.

Energia sustentável com produção de energia solar. Energia fotovoltaica: desempenho médio de 75,23% de jan a dez/24. Energia elétrica: aumento médio de 7% no custo, comparando os períodos de 2023 vs 2024. Com relação ao consumo de água observou-se uma redução de 3,0% e redução de 2,0% no custo comparando os períodos de 2023 vs 2024.

Programas de desenvolvimento para a equipe através de cursos de capacitação presencial, totalizando 96 horas.

Disponibilização de 48 cursos em plataforma de educação à distância, com 10.672 participações.

Disponibilização de bolsas de graduação e pós graduação para 35 colaboradores.

Administrativas

- Aperfeiçoamento do controle da inadimplência e das notificações da mesma aos beneficiários;
- Acompanhamento das avaliações das consultas de consultório realizadas;
- Avaliação das fisioterapias realizadas pelos beneficiários;
- Fortalecimento do programa de acompanhamento dos desfechos em saúde;
- Utilização do PEP no Complexo de Atendimento e para consulta de exames no Pronto Atendimento;
- Continuidade do Programa Tempo e Talento, de reconhecimento dos funcionários com mais de 10 anos de casa;
- Fortalecimento do Comitê de Gestão de Riscos, Controles e Compliance, além dos processos de auditoria interna;
- Processo de Auditoria Interna Volante;
- Aperfeiçoamento dos controles antifraude;
- Projeto de melhoria no tempo de agendamento para consultas e exames de ultrassom;
- Aperfeiçoamento dos controles sobre coparticipações.

Marketing

- Adesão à campanha de vendas Dia Imperdível Unimed;
- Evento Bem Viver na Praça – alusivo ao Outubro Rosa – com dicas de saúde, participação de serviços oncológicos e grupos de apoio a pacientes e parceria com feira de hortifruti e artesanato local para a promoção da qualidade de vida à população;
- Criação de perfil oficial na plataforma Reclame Aqui, com o objetivo de atender as demandas enviadas por clientes;
- Disseminação das facilidades do app UnimedSM Beneficiário;
- Criação de editoria de vídeos para divulgação da Rede de Cuidados Continuados, serviço voltado aos cuidados paliativos;
- Cobertura e divulgação do Pronto Atendimento Odontológico Uniodonto.

TI

Aquisição e implantação do novo Banco de Dados ORACLE X10;

- Proteção de Endpoints com SOPHOS INTERCEPT X (Antivírus Monitorado por IA);
- Reestruturação da comunicação entre unidades da Cooperativa (Anel viário 10GB);
- Modernização da rede de dados do Hospital Geral Unimed;
- Virtualização de Servidores e Unificação de Fileserver, DHCP, DNS e Active Directory;
- 1.122 Projetos e Melhorias de Infraestrutura e desenvolvimento:
- SEDE ADM: Reestruturação Monitoramento TISS e SIP ANS, Relatórios e importações contábeis, Sistema RESSUS, Módulo Fluxo de Caixa, TISS Autenticação por Token (Anti-fraude), DRG no APP Beneficiário, APP de rastreabilidade de documentos, Sistema de Faturamento (Novas regras de pagamento e cobrança) entre outros;
- HGU MV: Green Soluções sem Papel, Command Center, Protocolos Seps e Código Amarelo, APP Checagem Beira Leito, Mapa de Avaliação de Prontuários, APP Cooperado (Informações de pacientes), Plano Terapêutico, Integração Monitores G&E, Dispensário Eletrônico entre outros;

Cooperados

Programa de educação Continuada para cooperados

A Unimed Santa Maria /RS entende a necessidade de desenvolver os cooperados impedindo a estagnação profissional e pessoal gerando um processo influente no desenvolvimento crítico e na percepção do processo de gestão da cooperativa, alinhada a necessidade da empresa para o desenvolvimento dessa ação são considerados os seguintes pontos:

- Para a Unimed Santa Maria/RS é de suma importância o engajamento dos seus cooperados nesse programa uma vez que a cooperativa busca cada vez mais transparência na comunicação e o relacionamento com os médicos.

Acompanhamento das especialidades

Com o objetivo de controle do custo assistencial e redução dos desperdícios a Unimed Santa Maria/RS buscou acompanhar no ano de 2024 os custos dos profissionais por especialidade quando identificado alguma oportunidade são realizadas ações de conscientização com as partes interessadas.

Acompanhamento dos antibióticos

O uso inadequado de antibióticos pode alterar a resistência das bactérias que causam doenças e tornar o medicamento ineficaz no seu combate. Além de dificultar o tratamento, isso também pode afetar outras bactérias que ajudam o nosso organismo a funcionar corretamente.

Nesse contexto o uso correto de antibióticos é fundamental para prevenir a resistência bacteriana e evitar efeitos colaterais severos. Com essa preocupação a Unimed Santa Maria/RS trabalha com o objetivo de racionalizar o uso de antimicrobianos nos pacientes internados.

Esse acompanhamento é realizado por um médico infectologista, que tem como rotina o acompanhamento dos pacientes internados, por médico, unidade de internação, descrição dos medicamentos bem como quantidade dia, tempo de uso e tempo de internação.

Acompanhamento de Desfechos

Saúde baseada em valor é um termo que tem recebido cada vez mais destaque na área da Saúde, sendo o objetivo ampliar o valor para os pacientes. Em suma, valor é o resultado final obtido pelo paciente, levando em consideração o seu desfecho e sua experiência. A fórmula para cálculo de valor é: $\text{Valor} = \frac{\text{Desfecho Relevante para o paciente}}{\text{Custo para obter este desfecho}}$

Essa fórmula, nos leva à necessidade de entender dois pontos cruciais: a escalada de custos e a medição dos desfechos clínicos. Nesse contexto a Unimed Santa Maria/RS acompanha pacientes nas seguintes linhas de cuidado:

OPERADORA

- Artroplastia de Joelho e Quadril;
- Doenças Reumatológicas (Artrite Reumatoide, Artrite Psoriásica e Espondilite Anquilosante);
- Pacotes cirúrgicos realizados no Hospital Unimed;
- Artrodese de coluna, descompressões e Hérnia;
- Avaliação das consultas de Pronto Socorro;
- Avaliação das consultas de Consultório médico;
- Avaliação das fisioterapias realizadas na rede prestadora;
- Linha de Cuidado de Neoplasia Gastrointestinal Avançada;
- Internações Clínicas por Pneumonia;

São realizadas reuniões de acompanhamento desse projeto pelo Comitê de Valor. A diretoria executiva realiza reuniões com as especialidades para apresentação das informações referente ao OPME, DRG, desfecho clínico e avaliação das consultas realizadas em consultórios médicos particulares e demais informações pertinentes, sendo as atas registradas na intranet em Gerenciamento de atas administrativas.

Projeto para remuneração de Pneumonia

O objetivo deste projeto é remunerar os médicos assistentes de internações de pacientes com pneumonia de acordo com o CID, utilizando um sistema de pagamento em pacote, independentemente do tempo de internação realizada, com um bônus no valor da visita médica, conforme previsão do DRG (Diagnosis Related Groups). A proposta é exclusivamente para internações originadas por pneumonia. Casos de internações que não foram originadas por pneumonia, mas que no decorrer do atendimento o paciente teve esta condição, não estão contemplados neste projeto.

Para acompanhamento dessa ação são realizadas reuniões, com o médico responsável pelo projeto, para acompanhamento dos pacientes com pertinência de internação, tempo médico de permanência e valores pagos. Também são definidas ações para otimização dos resultados.

Oportunizar novas padronizações de materiais e medicamentos no HGU

Para a execução desta ação são analisados os medicamentos de maior custo e frequência de uso e em conjunto com os médicos responsáveis são revisadas as padronizações de medicamentos, buscando alternativas, sempre avaliando o custo efetividade e acompanhando os pacientes em linhas de cuidados específicas.

Esse processo é realizado pelo Núcleo de Relacionamento com Parceiros, Farmácia, Gerência administrativa, sendo todas as ações acompanhadas em reuniões, realizadas pelo setor de Controladoria com os serviços próprios e registro em ata, disponibilizada na Intranet no Gerenciamento de Atas Administrativas.

Aplicação do DRG e acompanhamento

O DRG Brasil é uma plataforma de gestão de saúde baseada em valor para melhorar a qualidade assistencial e evitar desperdícios. O projeto tem por objetivo melhor remunerar os cooperados, da Unimed Santa Maria/RS, visando o pagamento de forma igualitária, relacionando com a qualidade assistencial.

A melhoria na qualidade assistencial ofertada a nossos clientes, esta lastreada no entendimento de que se deve prover atendimento com assertividade, evitando tempo de internação desnecessária, o que reduz riscos ao paciente e desperdício.

Beneficiários com Transtorno do espectro autista (TEA)

O acompanhar o custo assistencial e da rede prestadora dos benefícios voltados aos transtornos do espectro autista (TEA) tem como objetivo a realização de uma gestão eficiente dos recursos de saúde para garantir a qualidade e a acessibilidade do atendimento às pessoas com TEA.

OPERADORA

O acompanhamento dos custos assistenciais permite entender quanto é investido nos tratamentos, terapias e serviços oferecidos às pessoas com TEA. Isso ajuda a alocar de forma mais eficiente os recursos, garantindo a sustentabilidade da operadora e evitando desperdícios.

O monitoramento do custo assistencial permite ajustar o orçamento conforme as necessidades específicas dessa população, que muitas vezes exige cuidados de longo prazo e multidisciplinares, como terapias comportamentais, acompanhamento médico especializado e suporte educacional.

Também são realizadas avaliações contínuas da rede prestadora, incluindo clínicas, hospitais e profissionais especializados, para assegurar um tratamento de qualidade aos beneficiários, em conformidade com as melhores práticas e diretrizes de saúde para o TEA.

Qualidade

- Manutenção do Nível 3 (Excelência) da Norma ONA 2022.

Resultados da Cooperativa

No dia 18 de março de 2025, de forma presencial, será realizada a Assembleia Geral Ordinária, sendo submetidos à apreciação dos Cooperados os demonstrativos financeiros da Unimed Santa Maria referente ao Exercício de 2024, que serão 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 2024 foi de R\$ 12.238.643 (doze milhões duzentos e trinta e oito mil, seiscentos e quarenta e três reais), e será decidido na Assembleia Geral Ordinária sua finalidade.

Ações Que Influenciaram o Resultado da Cooperativa

- Análise e negociação com clientes, para o equilíbrio dos contratos;
- Manutenção de processos de desospitalizações, com a definição de critérios de internação domiciliar;
- Ações relacionadas a promoção de saúde para os beneficiários Unimed Santa Maria/RS;
- Fortalecimento do Jeito de Cuidar;
- Manutenção de auditoria especializada em oftalmologia;
- Implantação de auditor na oncologia;
- Acompanhamento e controle no uso adequado de antibióticos;
- Auditorias em clínicas credenciadas que atendem os beneficiários TEA;
- Revisão do Planejamento Estratégico para 2025 até 2027;
- Revisão dos dados do IDSS e processos relacionados;
- Reuniões de Especialidades médicas com foco na redução do desperdício;
- Fortalecimento do relacionamento com os médicos cooperados;
- Práticas adotadas de Remuneração médica;
- Fundo de Contingência que visa a sustentabilidade econômica financeira da Cooperativa;
- Treinamento da equipe multiprofissional em cuidados e na qualidade de vida de pacientes e familiares que convivem com doenças graves e crônicas (RCC).

A Cooperativa Unimed Santa Maria/RS Cooperativa de Assistência a saúde Ltda, declara que não identificou operações suspeitas no exercício anterior, conforme o inciso III do artigo 11 da Lei nº 9.613, de 3 de março de 1998.

No exercício de 2024 não houve alterações societárias. Seguimos o Estatuto Social da Unimed Santa Maria e a Lei das Cooperativas (5.764/71).

A Cooperativa declara que tem capacidade e intenção de manter os títulos e valores mobiliários suficientes para manter suas obrigações. Dispõe dos valores aplicados nos fundos dedicados ao setor de saúde suplementar.

Ações Previstas Para 2025

- Fortalecimento do Jeito de Cuidar;
- Avaliação do Perfil Epidemiológico dos beneficiários Unimed Santa Maria/RS;
- Contratação de energia pelo mercado livre, com foco em reduzir despesa administrativa;
- Elaboração de protocolos em especialidades;
- Evolução de protocolos clínicos com rede credenciada;
- Aperfeiçoamento dos dados do IDSS;
- Evolução para pagamento por Performance em demais processos;
- Avaliar o ambiente de trabalho e identificar fatores que impactam o engajamento, produtividade e satisfação dos colaboradores;
- Ampliação dos pacotes cirúrgicos no Hospital Unimed para otimizar o uso das salas cirúrgicas;
- Aprovação do Fundo de Contingência que visa a sustentabilidade econômica financeira da Cooperativa;
- Implantação do projeto de Rede de Cuidados Continuados (RCC);
- Monitoramento 24X7 da infraestrutura tecnológica visando a contenção de ataque cibernético;
- Modernização de equipamentos de armazenamento de dados (Storage);
- Avaliação da introdução de inteligência Artificial nos processos.

Principais Riscos e Incertezas Enfrentados em 2024

RISCOS

- Fragilidade do Sistema Unimed com relação a suficiência de rede;
- Eventos climáticos na área de atuação;
- Uso de inovações tecnológicas em tratamentos.
- Judicialização nos planos de saúde;
- Legislação do órgão regulador;
- Aumento da inadimplência;
- Uso inadequado dos recursos pela rede prestadora;
- Ataque cibernético e vazamento de dados.

INCERTEZAS

- Legislação do Órgão Regulador;
- Reforma Tributária;
- Aumento da Sinistralidade;
- Envelhecimento da população.