

# Relatório de **Administração**

# 2020

# IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

## **MISSÃO**

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

## **VISÃO**

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

## **VALORES**

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

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

# ADMINISTRAÇÃO 2020

## **DIRETORIA EXECUTIVA**

Ernani Clóvis Bülow - Presidente

Cláudio Guimarães Azevedo - Vice-presidente

Clarice dos Santos Mottecy - Superintendente

## **CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**

Dr. Ernani Clóvis Bülow - Presidente

Dr. Cláudio Guimarães Azevedo - Vice-Presidente e Diretor  
Técnico do Hospital Unimed

Dr<sup>a</sup> Clarice dos Santos Mottecy - Superintendente

Dr. Cristiano Antoniazzi Abaid - Conselheiro

Dr. Flávio Cabreira Jobim - Diretor de Informática

Dr.<sup>a</sup> Paula Vasconcelos Martini - Diretora de Contas Médicas e  
Atendimento ao Cooperado

Dr. Paulo Roberto Maldonado - Diretor Administrativo

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

Dr. Thiago Teixeira Cavalheiro - Conselheiro

# ADMINISTRAÇÃO 2020

## **CONSELHO FISCAL**

### **MEMBROS EFETIVOS**

Jaime Guilherme Homrich

José Gabirel Paim da Silva

Otavio Bubolz Braga

### **MEMBROS SUPLENTES**

Anibal Schmidt Rolim

Deili Granville Silva

Gustavo Costa Motta

## **COMISSÃO TÉCNICO DISCIPLINAR**

Luiz Roberto Botton - Coordenador

Boaventura Dias da Silva

Jorge Derly Lauda Filho

João Alberto Laranjeira

Márcio Rigo

Valter Noal

# ADMINISTRAÇÃO 2020

## **AUDITORES**

Daniel Melchíades da Silva

Eduardo Castilhos Rodrigues Correa

Gabriela Ruschel Zanolla

Jane Costa

Luiz Cláudio Arantes

Márcia Regina Holf S. Meurer

Mário José Birnfeld do Canto

Paulo Guilherme Horta Barbosa

Rogério Luís Fabra - Diretor Técnico da Operadora

## **COMISSÃO ELEITORAL**

Antônio Abelin Filho - Membro

Edgar Bueno Vares - Membro

Jaime Guilherme Homrich - Membro

Rogério Luís Fabra - Presidente

Thiego Teixeira Cavalheiro - Secretário

# 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 e 522 colaboradores nas diversas áreas de atuação.

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

**PRINCIPAIS  
AÇÕES  
DE 2020**

# MARKETING

Em 2020 demos continuidade às estratégias de marketing digital com anúncios e conteúdos no Facebook, whatsapp e e-mail marketing, com destaque para o lançamento do perfil oficial da Unimed Santa Maria no Instagram.

As campanhas veiculadas em 2020 foram relativas ao serviço de tele atendimento médico implementado no início da pandemia, o “Alô, Doutor”, e ao lançamento do WhatsApp de atendimento. Também produzimos a campanha “Viver é se Planejar” com o intuito de incentivar as pessoas à fazerem planos para quando a pandemia acabar.

Reforçamos as divulgações dos recursos online e de conteúdos de conscientização relativos aos cuidados com a COVID19.

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



# COMERCIAL

Em 2020, devido a pandemia, a área comercial fez a manutenção das ações implementadas em 2019, e trabalhou no desenvolvimento de ferramenta para contratos com assinatura digital e venda on-line.

Criado o comitê do Cliente, que trabalhou fortemente no apoio e atenção aos Beneficiários.

Manutenção do Planejamento Estratégico da cooperativa sem apoio de consultoria especializada.

Implantação do Processo de Inteligência Artificial para Autorizações e relação com o beneficiário.

O setor focou seus esforços no trabalho de controle de evasão de beneficiários, tendo uma relação mais próxima e objetiva para identificar e atender as necessidade dos beneficiários.

## RELACIONAMENTO COM O COOPERADO

Em 2020, devido a pandemia, os eventos presenciais foram todos cancelados, porém foram realizadas 3 reuniões virtuais, com palestrantes que atuam em âmbito nacional, no assunto de Gestão.

Foi realizado concurso para a entrada de novos Cooperados;

## MEDICINA PREVENTIVA E ATENDIMENTO DOMICILIAR

O setor passou atender os pacientes Covid positivo e pós Covid auxiliando na liberação dos leitos hospitalares.

Busca efetiva de pacientes em cuidados paliativos para desospitalização, evitando internações desnecessárias. Gerenciamento e acompanhamento do Plano Personal com equipe própria.

Readequação dos atendimentos ambulatoriais de acordo com a pandemia.

# SAÚDE OCUPACIONAL

A Saúde Ocupacional sempre preocupada na saúde do trabalhador faz renovação contínua de equipamentos e materiais para a realização de treinamentos e de avaliações ambientais, dando continuidade ao trabalho com mais qualidade, atendendo assim a Legislação e fidelizando nossos Contratantes.

Foi realizada a substituição dos Programas de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) pelo Programa de Gerenciamento de Risco (PGR), para atender as Legislações vigentes. Também foram realizadas de forma constante a capacitação para Médicos do Trabalho e Técnicos de Segurança do Trabalho.

Aperfeiçoamos a usabilidade do software RSDATA, com a emissão de documentos pelo sistema (PPRA, PCMSO, LTCAT, LIP, ASO, planejamento anual de exames, relatório anual, entre outros).

Efetuada ampliação da cobertura de atendimento médico e técnico pericial às Prefeituras da Região e ampliação de cobertura na elaboração de Laudos às Prefeituras da Região.

Foi dada continuidade de 100% no atendimento médico e técnico às Empresas durante a pandemia.

Realizada a emissão dos Programas, assinaturas digitais e encaminhamento via e-mail, reduzindo assim o tempo de trabalho e a impressão de documentos.

# RELACIONAMENTO COM OS PARCEIROS

Em 2020 a Unimed trabalhou na manutenção das ações implementadas em 2019 na área de relacionamento com parceiros.

Negociação na compra de insumos para o Hospital para atendimento Covid 19.

# GESTÃO DE PESSOAS

As ações do Gestão de Pessoas foram todas voltadas ao Jeito de Cuidar. Implantação do modelo de gestão e criação do grupo. Adequação das rotinas frente a pandemia e controle e apoio dos colaboradores com suspeita e confirmados com COVID.

Realizada Pesquisa de Clima.

Exercício	Número de Colaboradores
2018	494
2019	522
2020	524

## Recolhimento de Contribuições Sociais s/ folha de pagamento

	2018	2019	2020
INSS	6.062.898,41	6.784.093,92	6.797.076,70
FGTS	1.905.016,04	1.952.018,25	2.100.584,57
PIS s/ folha	202.282,31	226.538,31	235.515,84
Contribuição Sindical	5.930,35		
Total	8.176.127,11	8.962.650,48	9.133.177,11

## Benefícios concedidos aos colaboradores

	2018	2019	2020
Ajuda custo de viagem	170.298,98	184.498,64	149.566,68
Assistência médica	1.184.051,94	1.543.808,24	1.173.742,96
Assistência odontológica	-	-	-
Ajuda de custo de estudo	31.265,21	-73.784,28	11.906,55
Auxílio creche	85.680,00	84.960,00	47.160,00
Cursos e treinamentos	227.854,34	91.250,99	75.533,91
Custo com uniforme	118.109,11	200.128,85	90.583,18
Programa de alimentação	1.657.289,40	1.987.522,00	2.264.531,55
SERIT	38.462,18	41.524,24	44.300,35
Vale transporte	201.673,15	213.078,51	135.091,80
Total	3.714.684,31	4.272.987,19	3.992.416,98

# HOSPITAL GERAL UNIMED

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

No início da Pandemia preparou o Hospital para atendimento de pacientes suspeitos e confirmados da Covid 19.

O hospital Unimed trabalhou na estruturação e capacitação para referência em Traumatologia e implantou o acompanhamento dos Desfechos Clínicos dos pacientes.

Realizou adequação na estrutura do Pronto Atendimento para Atendimento Médico Virtual e implantou o projeto Jeito de Cuidar.

# RESULTADOS DA COOPERATIVA

No dia 16 de março de 2021, de forma virtual, foi realizada a Assembleia Geral Ordinária, sendo submetidos à apreciação dos Cooperados os demonstrativos financeiros da Unimed Santa Maria referente ao Exercício de 2020, que foram apresentados conforme disposição legal da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS e demais institutos jurídicos que regulamentam o funcionamento e exercícios das cooperativas. O resultado da Cooperativa no exercício de 2020 foi de R\$ 8.794.404 (oito milhões, setecentos noventa e quatro mil, quatrocentos e quatro reais), e decidiu-se que 100% das sobras serão destinadas aos cooperados, distribuído conforme produção.

## **AÇÕES QUE INFLUENCIARAM NO RESULTADO DA COOPERATIVA**

- ✓ Adoção de estratégias de marketing digital com foco na publicidade dos produtos e serviços Unimed;
- ✓ Análise e negociação com clientes, para o equilíbrio dos contratos;
- ✓ Aumento do Market share nas empresas;
- ✓ Manutenção do processo de desospitalizações, com a definição de critérios de internação domiciliar;



# RESULTADOS DA COOPERATIVA

- ✓ Readequação dos atendimentos ambulatoriais de acordo com a pandemia.
- ✓ Gerenciamento e acompanhamento do Plano Personal com equipe própria;
- ✓ Negociações de contratos com parceiros, buscando qualidade dos serviços com preço justo;
- ✓ Ferramenta de Business Intelligence (BI) para aprimorar o sistema de gestão e controles internos;
- ✓ Controle permanente das despesas administrativas.
- ✓ Sistema Alô Doutor para atendimento telefônico de pacientes COVID-19
- ✓ Site Oficial Unimed - Captação de leads no “QUERO CONTRATAR”
- ✓ CRM Smark – Reativação de uso com nova versão mais robusta e Assinatura Digital de Contratos via DocuSign
- ✓ Syngoo - Whatsapp Corporativo (Autorizações, Cooperados, Colaboradores, C. Relacionamento com Cliente)
- ✓ Portal Auditoria Oftalmológica Retrospectiva
- ✓ Projeto Contas Médicas (Visando maior agilidade nos processos e TISS 3.0)

# AÇÕES PREVISTAS PARA 2021

- Nova sede administrativa
- Campanha do novo produto pediátrico Uniped para urgência e emergência
- Campanha de lançamento do Pronto Atendimento Virtual
- Continuidade das ações do “Jeito de Cuidar” Unimed para beneficiários e público interno
- Continuidade do Programa de Valorização do Cooperado;
- Continuidade na implantação da Governança Corporativa;
- Inauguração do Pronto Atendimento Pediátrico;
- Atendimento virtual em Pediatria e Adulto;
- Pagamento medico pelo método DRG
- Implantação da sala de curativos alto custo no Complexo de Atendimento Unimed.
- Adaptações do Novo Sistema de Gestão Hospitalar MV;
- Desenvolvimento TISS 3;
- Implantação de prontuário eletrônico no gerenciamento dos pacientes crônicos, e nos atendimentos ambulatoriais;
- Traçar o perfil epidemiológico dos beneficiários da Unimed Santa Maria através do PEP.
- Uso de WhatsApp Corporativo na interação com clientes;
- Ampliação das atividades do setor de pós vendas;
- Criação do setor de Inteligência de mercado;

# AÇÕES PREVISTAS PARA 2021

- Foco do departamento de vendas em empresas de pequeno e médio porte, além dos MEI;
- Desenvolver produtos para os serviços próprios;
- Implementação da Venda Online dos contratos Plano de Saúde;
- Digitalização do legado de documentos;
- Aquisição de Software para controle de demandas e processos judiciais;
- Projeto ChatBot Autorizações integrado a API AI DialogFlow da GOOGLE
- Projeto Painéis Indicadores Diretoria / BI
- Projeto Autorizações Pinpad
- Projeto Aplicativo Cooperado
- Projeto desenvolvimento sistema setor Financeiro
- Projeto Eleição Eletrônica interna
- Evolução versões de servidores de aplicação (Apache, PHP, etc...)
- LGPD (Operadora = Cultura, Processos, Jurídico, TI (Mascaramento, etc...))
- LGPD (Meios Próprios = Novo Projeto)

**Ernani Clovis Bülow**  
Presidente da Unimed Santa Maria