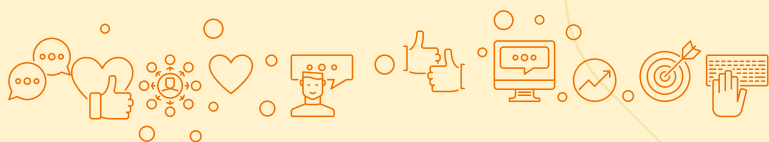


Relatório de Gestão 2024

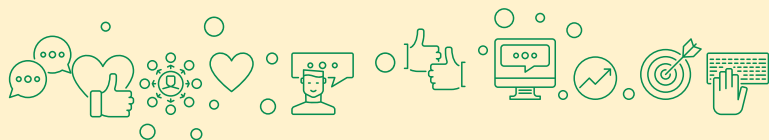
Ano-Base 2023

Unimed 
Sobral



Sumário

01	Mensagem da Presidência	01
02	Gestão Comercial	02
2.1	Diretoria de Mercado	02
2.2	Perfil da Carteira de Clientes	03
03	Performance econômica - financeira	06
04	Governança Corporativa	07
4.1	Composição da diretoria e conselhos	07
05	Essência Jeito de Cuidar Unimed	08
06	Gestão de Atendimento ao Beneficiário	09
07	Gestão de Relacionamento com Médico Cooperado	10
08	Gestão de Relacionamento com Prestadores de Saúde	14
09	Gestão de Pessoas	17
10	Gestão da Qualidade	19
11	Gestão da Tecnologia da Informação	20
12	Gestão de Marketing	23
13	Recursos Próprios	25
13.1	Hospital Unimed Sobral	25
13.2	Atenção Primária a Saúde	26
13.3	Policlínica da Ibiapaba	30



1. Palavra do Presidente

Conscientes da complexidade do ramo da saúde, reconhecemos a necessidade de permanecer constantemente vigilantes às transformações e às exigências do mercado. Por conseguinte, estamos em constante busca por aprimoramentos em nossos procedimentos e na qualidade dos serviços oferecidos, visando garantir uma experiência de alta qualidade para nossos clientes, e em 2023 essa premissa não foi diferente.

É importante reconhecermos que estamos em um contexto de constante transformação no setor de saúde suplementar. Nos últimos anos, temos testemunhado mudanças significativas no panorama regulatório, tecnológico e de mercado, que têm impactado diretamente a forma como conduzimos nossos negócios.

Nesse sentido, é essencial destacar o compromisso inabalável da nossa operadora com a qualidade do atendimento e a satisfação dos nossos beneficiários. Desde a nossa fundação, temos buscado incessantemente oferecer serviços de saúde acessíveis, eficientes e de excelência, priorizando sempre o bem-estar e a segurança de cada indivíduo que confia em nós para cuidar da sua saúde e de seus entes queridos.

Entretanto, não podemos ignorar os desafios que enfrentamos atualmente. A escalada dos custos médicos, o envelhecimento da população, a evolução das demandas dos consumidores e as exigências regulatórias são apenas algumas das questões que demandam nossa atenção constante e ação estratégica.

Diante desse cenário, reafirmo o nosso comprometimento em fortalecer os pilares fundamentais da nossa operadora: a qualidade dos serviços prestados, a gestão eficiente dos recursos, a inovação constante e o foco no cliente. Estamos empenhados em encontrar soluções criativas e sustentáveis para os desafios que enfrentamos, mantendo sempre a integridade e a ética como nossos princípios norteadores.

Paralelamente a isso, implementamos ações para redução de custos e melhorias nos serviços, como a unificação dos serviços internos, a intensificação das auditorias médicas e de enfermagem nos hospitais parceiros, a introdução de serviços de cuidados paliativos, a revisão das práticas durante a crise, a adoção da Inteligência Artificial para auditoria na produção, o aprimoramento e expansão dos serviços para pacientes com Transtorno do Espectro Autista (TEA), a automação do atendimento, e o desenvolvimento de novos produtos, entre outras ações.

É relevante destacar que em conformidade com as exigências da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), a Unimed Sobral atendeu a todas as obrigações legais, mantendo regularidade na prestação de informações e transparência na operação do plano de saúde.

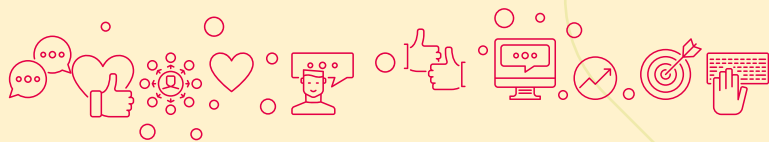
Ademais, buscamos continuamente parcerias e investimentos para fortalecer nossa estrutura e oferecer uma gama ainda mais ampla de tratamentos e serviços de qualidade para nossos clientes.

Quanto aos projetos para 2024, iniciaremos obras para ampliar leitos e outros recursos em nossas instalações próprias, adaptação de salas da Policlínica Ibiapaba para ampliação do atendimento dedicado a pacientes em Terapias Especiais, Disponibilidade de TELECONSULTA aos beneficiários com diversas especialidades; Inclusão da biometria facial nos prestadores; entre outras iniciativas. Reconhecemos a necessidade de inovação constante, fundamental para o sucesso de qualquer empreendimento, e por isso, buscamos estar sempre na vanguarda do setor de saúde.

Francisco Carlos Nogueira Arcanjo.
Diretor Presidente Unimed

Unimed 
Sobral

ANS nº 303178



2. Gestão Comercial

2.1. MENSAGAGEM DIRETORIA DE MERCADO



A Unimed Sobral pauta sua atuação pela ética e comprometimento, orientando os diversos setores do seu negócio de forma a contribuir para o desenvolvimento social sustentável na sua área de atuação.

Foram dias temerosos e difíceis para todas as operadoras de saúde do país nesses últimos anos, repercussão ainda, da pandemia, da instabilidade econômica que teve um cenário bem conturbado; porém muitas operadoras estão conseguindo reerguer-se.

Um forte movimento de mercado, no qual a concorrência se torna, a cada dia mais competitiva, muitas vezes observando essa competitividade dentro do nosso próprio sistema.

As operadoras de plano de saúde estão vivenciando um ambiente complexo, permeado de incertezas, desafios e oportunidades que provocam transformações significativas, tanto no ambiente externo como interno. Agregar valor se torna fundamental para as organizações se mostrarem competitivas na prestação de seus serviços. Diante dessas mudanças, faz-se necessário que as operadoras de saúde tenham uma postura mais proativa, e observe atentamente as movimentações, estudando dessa forma as estratégias do seu concorrente. Não é fácil ter que inovar e aprimorar a qualidade no atendimento na tentativa de expandir-se no mercado. Nós, da Unimed Sobral, estamos nesse foco, afim de otimizar nossos processos e fidelizar nossa carteira. A constante análise de mercado e a criação de estratégias são fundamentais na manutenção da nossa operadora.

Quero dizer que a Unimed Sobral enfrentou algumas incertezas do ano 2023. A imprecisão e frequência na utilização pelos beneficiários, o alarmante aumento de insumos, reflexos ainda da pandemia, marcaram este ano passado. Está claro que este fator provocou um certo desequilíbrio operacional. Precisamos de um modelo voltado para um atendimento de qualidade focado, essencialmente no controle de custo dentro de um pensamento a oferecer uma assistência de saúde com qualidade, resolução e humanização.

A Unimed Sobral trabalha com foco nas pequenas e médias empresas, buscando o engajamento de toda a sua equipe de vendas, afim de atingirmos o nosso objetivo em aumentar o número de beneficiários.

Atuamos com marketing que impulsiona a marca, ofertando produtos com o melhor custo-benefício (coparticipação). Fizemos algumas campanhas promocionais ao longo do ano.

Sempre estamos comprometidos em ter uma equipe de venda qualificada, resolutiva e tecnológica. Nesse contexto, são ofertados conteúdos sistemáticos em redes sociais, medindo a satisfação dos beneficiários, mensurando os resultados que nos guiam para novas estratégias. Foram diferentes ações no sentido de ampliar a visibilidade por parte da população.

Dentro dos nossos critérios, está o esforço para conscientizar os beneficiários da importância de utilizar a Medicina Preventiva através das ações de promoção, prevenção da atenção primária a saúde.

Nossa operadora esteve e está empenhada na inovação, eficiência operacional e preservação da qualidade dos nossos serviços.

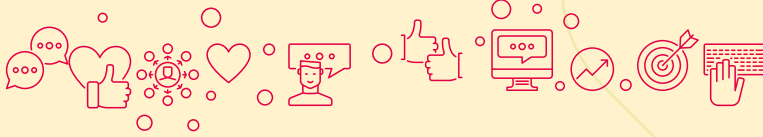
É com esse pensamento de otimismo e determinação que buscamos a satisfação dos diversos públicos com quem nos relacionamos: médicos, cooperados, colaboradores, usuários, prestadores de serviço, fornecedores, parceiros e público em geral.

Dra. Maria Gertrudes Ouriques Teles

Diretora De Mercado

Unimed 
Sobral

ANS nº 303178



Gestão Comercial

2.2. PERFIL DA CARTEIRA DE CLIENTES

Queremos, sim, consolidar nossas principais estratégias de negócio, mesmo diante das dificuldades da nossa região. A nossa maior atenção é continuarmos construindo, dentro de uma cooperativa de trabalho médico, que apesar das dificuldades, ainda é a maior referência em qualidade assistencial do nosso país.

Dra. Maria Gertrudes Ouriques Teles

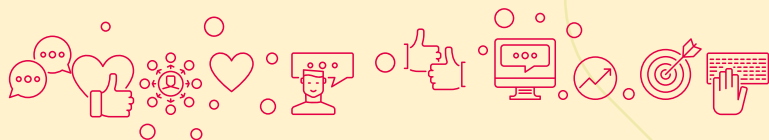
Diretora De Mercado

A cooperativa apresentou um total de 15.582 beneficiários ao final de 2023 que representou uma queda na carteira de clientes - 4,61% em relação a 2022 e que 59% estão concentrados entre as faixas etárias de 0 a 38 anos.

Perfil Etário 2022			Qt Benef.
Faixa etária	Qtd Benef.	% Por Faixa	
00-18	4.100	26%	59%
19-23	963	6%	
24-28	1.144	7%	
29-33	1.470	9%	
34-38	1.650	11%	
39-43	1.417	9%	41%
44-48	1.015	7%	
49-53	759	5%	
54-58	706	5%	
59-99	2.358	15%	
Total	15.582	100%	6.255

Quantidade de Beneficiários da Carteira Unimed Sobral

Ano/mês	Nº Vidas	Evolução
2022/12	16.336	-4,61%
2023/12	15.582	



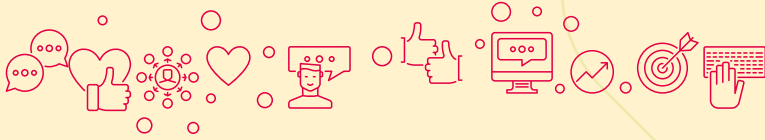
Gestão Comercial

2.2. PERFIL DA CARTEIRA DE CLIENTES

Abaixo segue a quantidade/percentual por tipo de contrato, abrangência e acomodação do último ano. Verificamos que 51% dos nossos beneficiários pertencem ao tipo de contratação coletivo empresarial, 45% estão na abrangência ESTADUAL e que 88% possuem acomodação ENFERMARIA.

Tipo de Contratação	Qtde	Percentual
COLETIVO EMPRESARIAL	7.875	51%
INDIVIDUAL	6.251	40%
COLETIVO POR ADESAO	1.456	9%
Total	15.582	100%

Acomodação	Qtde	Percentual
<u>Enfermaria</u>	13.675	88%
Apartamento	1.907	12%
Total	15.582	100%



Gestão Comercial

2.2. PERFIL DA CARTEIRA DE CLIENTES

Todos os produtos ofertados pela Unimed Sobral possuem segmentação e cobertura ambulatorial, hospitalar com Obstetria. Contamos com 205 médicos cooperados e 69 prestadores para atender aos nossos clientes.

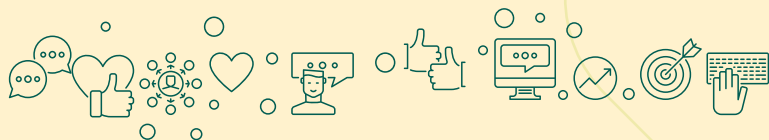
Confira os

34

Municípios que compõem nossa Área de Comercialização.

Abrangência	Qtde	Percentual
ESTADUAL	6.940	45%
NACIONAL	4.496	29%
REGIONAL	4.146	27%
Total	15.582	100%





3. Performance Econômica – Financeira

Análise Contábil – Financeira	
Descrição	2023
Ingresso	R\$ 122.147.073,35
Dispêndios	R\$ 106.382.844,32
Sinistralidade %	87,09%
Custo Administrativo	R\$ 10.395.928,22
Custo Administrativo X Ingressos	8,51%
Despesas Comercialização	R\$ 881.900,13
Despesas Comercialização X Ingressos	0,72%
Provisões ANS - PEONA	R\$ 3.563.916,23
Aplicações Vinculadas	R\$ 7.150.547,25
Diferença Provisões ANS - PEONA	R\$ 3.586.631,02
Aplicações Livres	R\$ 3.757.030,28
Outros Ingressos Financeiros	R\$ 215.883,49
Resultado Financeiro	(R\$ 539.727,93)
Resultado Patrimonial	(R\$ 525.521,70)
Constituição/Reversão PEONA	R\$ 925.143,94
IRPJ / CSLL	R\$ 414.848,07
Resultado	R\$ 2.297.042,53
Resultado X Ingressos	1,88%

Fonte: Contabilidade Unimed Sobral



Diretoria Conselho de Administração 2021-2024

4. Governança Corporativa

4.1. DIRETORIA E CONSELHO ADMINISTRATIVO



Diretor Presidente:
Dr. Francisco Carlos
Nogueira Arcanjo



Diretor Superintendente:
Dr. Vicente Pontes
Carvalho



Diretor Financeiro:
Dr. João Pompeu Frota
Magalhães



Diretora de Mercado:
Dra. Maria Gertrudes
Ouriques Teles

SUPLENTES:

Dra. Rosely Mesquita da Silva

Dr. Francisco Jose Mont'Alverne Silva

Dr. José Ricardo Cunha Neves

CONSELHO FISCAL - (2023-2024)

EFETIVOS

Dr. Paulo Rogers Parente Gomes

Dr. Carlos André Mont'Alverne Silva

Dr. Janderson Alves Gifoni

SUPLENTES

Dr. Guilherme Tiburtino de Queiroz Sales

Dr. Jonathas de Aguiar Cavalcante

Dr. Tadeu Rodriguez de C. P. Filho

CONSELHO TÉCNICO - (2021-2024)

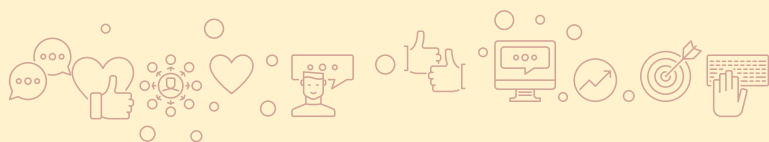
EFETIVOS:

Dr. José Juvenal Linhares

SUPLENTES:

Dr. Auridan Marinho Pessoa Neto

Dr. Francisco Airton Rangel Filho



5. Essência Jeito de Cuidar Unimed



Crenças

A vida é o bem maior do ser humano.
A vida boa deve ser possível para todos.
Saúde é a condição essencial para uma vida boa.
A vida só acontece na cooperação, na natureza e em sociedade.

PROPÓSITO

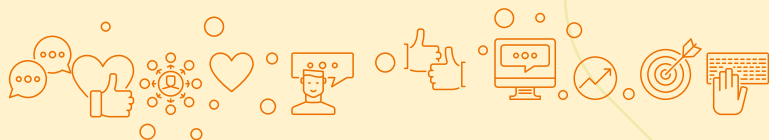
Aqui tem Unimed.

Promover saúde e qualidade de vida em nossas cidades por meio do cooperativismo médico e do conhecimento em saúde para que o maior número de pessoas possa viver mais e melhor.

VALORES

- Integridade
- Respeito
- Solidariedade
- Espírito Cooperativista.





6. Gestão de Atendimento aos Beneficiários

6.1. ASSISTENTE VIRTUAL SOL



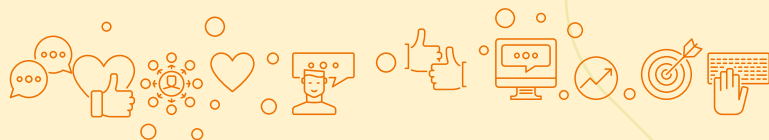
Conheça os serviços ofertados pela SOL:

- 1 - Guia Médico.
- 2 - 2ª via de boleto.
- 3 - Pré senha para exames e cirurgias.
- 4 - Agendamento de consultas e exames.
- 5 - Atualização cadastral.
- 6 - Demonstrativo de imposto de renda.
- 7 - Demonstrativo de coparticipação.
- 8 - Reajuste, negociação ou cancelamento.
- 9 - Declarações.
- 10 - Cartão Unimed (físico ou virtual).
- 11 - Solicitar PAD (Planos para aposentados e demitidos).
- 12 - LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados).
- 13 - Contatos úteis.
- 14 - Voltar

E, se mesmo assim não tiver a demanda resolvida, poderá selecionar a opção.

“Fale com um de nossos atendentes” para ser redirecionado na mesma hora para um **chat** com um de nossos especialistas (atendente humana).

98.252
Conversas filtradas
em 2023



6.2 . Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários

A Unimed Sobral contratou a empresa ZOOM para realizar pesquisa de satisfação dos beneficiários, em atendimento aos critérios da Instrução Normativa DIDES 60/2015 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). As informações obtidas possibilitaram atender às exigências da RN 507/2022, além de trazer insumos para aprimorar as ações de melhoria contínua da qualidade dos serviços além de gerar subsídios para as ações regulatórias para a ANS.

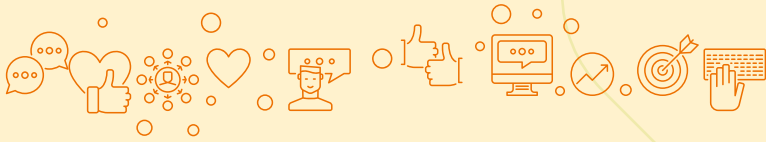
A pesquisa de satisfação dos beneficiários ocorre anualmente. Em 2023, a pesquisa foi realizada com 400 clientes dentro do público-alvo elegível de 11.981 beneficiários acima de 18 anos, com entrevistas através de ligações telefônicas. O período de aplicação da pesquisa foi entre 10/03/2023 a 15/04/2023.

O objetivo da pesquisa é mensurar o grau de satisfação dos beneficiários quanto ao plano de saúde, para melhorar cada vez mais nossos serviços. A Unimed Sobral recebeu de seus beneficiários a avaliação segundo critérios (muito bom, bom, regular, ruim e muito ruim) tanto de modo geral quanto em relação a algum quesito específico um percentual de 54,16% de satisfação.

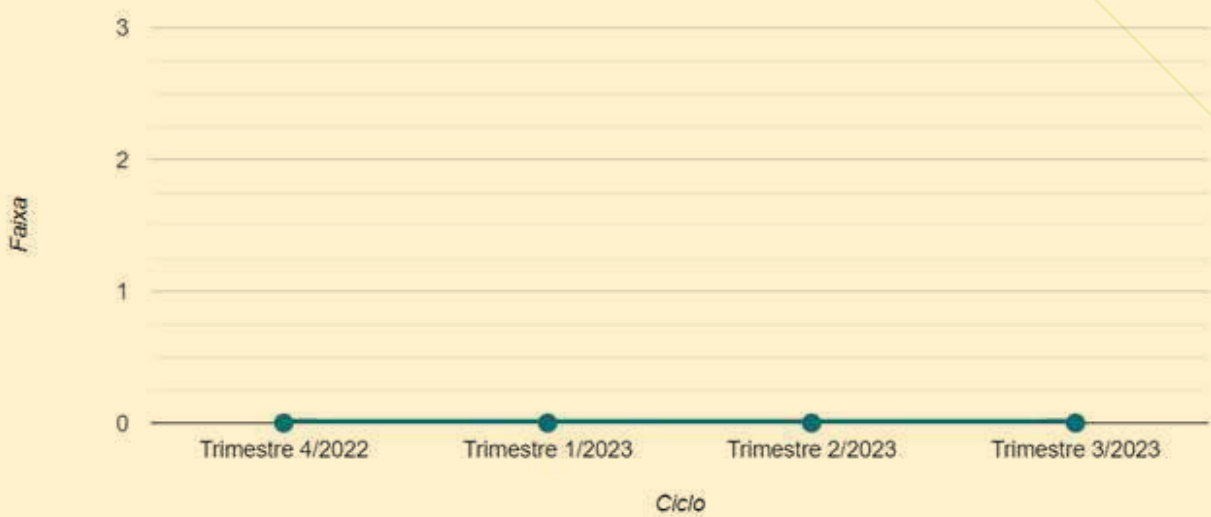
6.3 . Programa de Monitoramento da Garantia de Atendimento – ANS

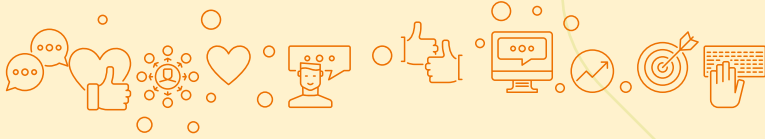
O Monitoramento da Garantia de Atendimento é o acompanhamento do acesso dos beneficiários às coberturas contratadas, realizado com base nas reclamações recebidas pela ANS e na quantidade de beneficiários de planos de saúde. As reclamações consideradas nesse monitoramento se referem ao descumprimento dos prazos máximos para realização de consultas, exames e cirurgias ou negativa de cobertura assistencial. Segue a faixas de monitoramento:





A partir dessas informações as operadoras são classificadas em faixas, conforme monitoramento acima, possibilitando uma análise comparativa entre elas. A Unimed Sobral nos últimos anos sempre se manteve na faixa 0 (zero).





7. Gestão de Relacionamento com Médicos Cooperados

7.1. QUANTIDADE DE COOPERADOS – 2023

205

**Médicos
Cooperados**

7.2. Benefícios aos Cooperados – 2023 – ANUIDADE DO CREMEC

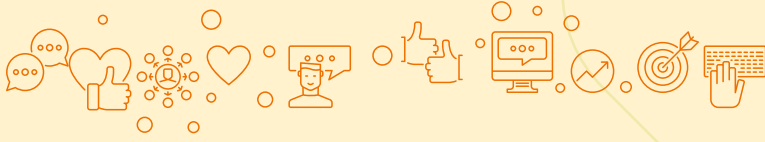
Dentre os benefícios que os cooperados da Unimed Sobral possuem, temos o pagamento da anuidade do CREMEC dos médicos que atingem determinado valor de produção nos três meses anteriores ao seu aniversário. No ano de 2023 tivemos o equivalente a 79 médicos contemplados com este benefício.

Ajudas de Custo

Foram autorizadas 08 ajudas de custo para participação de médicos cooperados em Congressos e Eventos de saúde.

Seguros

O SERIT (Seguro por incapacidade temporária) é um benefício que os cooperados da Unimed possuem em virtude de contrato existente entre a Operadora e a Seguros Unimed. No ano de 2023 foram contemplados com este benefício 02 médicos.



7.3. Aumento do Valor da Consulta Médica aos Cooperados

Foi deliberado pela diretoria da Unimed Sobral o reajuste de 21% no valor da consulta dos médicos cooperados à Unimed Sobral. O valor anterior correspondia a 95 reais e foi reajustado para 115 reais.

7.4. Semana do Médico

- MISSA EM HOMENAGEM À SEMANA DO MÉDICO

MISSA EM HOMENAGEM À SEMANA DO MÉDICO



No dia 18/10, na Capela do Hospital Unimed Sobral, foi celebrada uma emocionante missa com o Padre Fábio Mota em homenagem aos médicos cooperados.

A missa contou com a presença do presidente Dr Carlos Arcanjo; da diretoria da Operadora e Hospital; além dos médicos cooperados, o que tornou este momento ainda mais especial.

COQUETEL DE APRESENTAÇÃO DO PROJETO DE AMPLIAÇÃO DO HUS

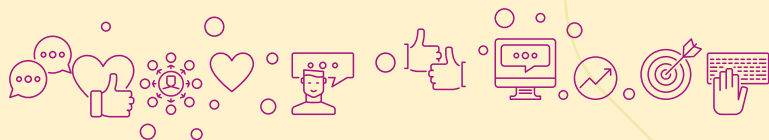


No dia 20 de outubro, sexta-feira, o Dr. Carlos Arcanjo, presidente da Unimed Sobral, promoveu um coquetel para apresentar o novo projeto de expansão do Hospital Unimed Sobral. O evento contou com a participação dos diretores Dr. Pompeu Magalhães e Dra. Gertrudes Ouriques Teles, e diversos médicos cooperados.

Na ocasião, foram anunciadas várias novidades, incluindo o reajuste no valor pago das consultas médicas; o lançamento de um novo aplicativo voltado aos cooperados; e a disponibilização de teleconsultas em algumas especialidades e a implementação da certificação dos serviços próprios em segurança do Paciente.

Para encerrar a noite, uma homenagem foi prestada ao Dr. Antônio de Pádua Neves, ex-presidente da Unimed Sobral, que liderou a instituição de 1997 a 2009. Essa singela homenagem foi conduzida pelos médicos Dr. Carlos Arcanjo, Dr. Artur Guimarães, Dr. José Azevedo e Dr. José Ricardo Neves, em reconhecimento aos serviços exemplares prestados por Dr. Neves.





8. Gestão de Relacionamento com Prestadores de Saúde

8.1. Quantidade de prestadores por segmento

33 Clínicas



15 Laboratórios



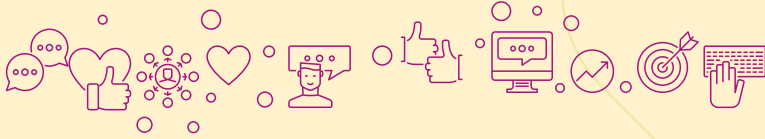
04 Hospitais



8.2. Programa de Qualificação da Rede (PROQUALI)

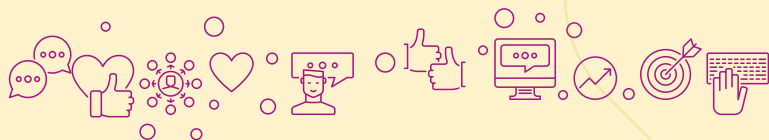
O Programa de Qualificação da Rede Credenciada é uma ferramenta de qualificação já utilizada pelo Sistema Unimed com a finalidade de promover a melhoria contínua da assistência prestada aos beneficiários a partir do desenvolvimento da Rede Credenciada, cujos objetivos principais são:

- Identificar e desenvolver atributos de qualidade
- Garantir mercado de trabalho
- Conhecer e monitorar a Rede
- Disseminar práticas de qualidade
- Estabelecer critérios de avaliação para novos credenciamentos
- Incentivar a qualificação



O Programa é desenvolvido com base em **04 Pilares de Qualidade** pré-estabelecidos, para os quais são atribuídas pontuações de acordo com a conformidade apresentada pelos prestadores com adesão ao programa:

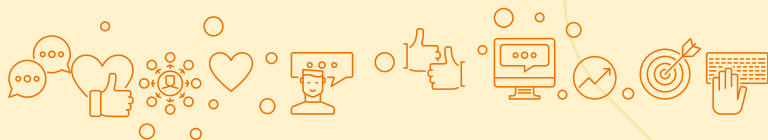
Pilar da Qualidade		Pontuação
Manutenção da Documentação legal atualizada junto à Unimed Sobral.		20 pontos
Relatório de Visita Técnica (Percentual de conformidade)		70% até 80% → 30 pontos 81% até 90% → 40 pontos 91% até 100% → 50 pontos
Representatividade em 100% dos Treinamentos da Rede Credenciada		15 pontos
Utilização de Prontuário Eletrônico		15 pontos
Pontuação Máxima é de:		100 pontos
Selo de Qualificação	Total de Pontos	Validade para Requalificação
SELO OURO	90 a 100 pontos	36 meses
SELO PRATA	70 a 89 pontos	24 meses
SELO BRONZE	50 a 69 pontos	12 meses
SELO DE PARTICIPAÇÃO	Até 49 pontos	



Os resultados foram apresentados em reunião onde se realizou a entrega de Certificados conforme pontuação acumulada pelo Prestador durante o ciclo vigente. Contamos com a presença da Alta Gestão, Gerência e Gestor-

Selo Proquali 2023	Número de Prestadores 2023
Selo de participação	12 PRESTADORES
Selo Bronze	03 PRESTADORES
Selo Prata	03 PRESTADORES
Selo Ouro	04 PRESTADORES

Prestador	Percentual de Adesão 2023
Clínicas	15,5%
Laboratórios	23,52%
Hospitais	40%
Consultório de Especialidade Médica	4,28%



9. Gestão de Pessoas

Na Unimed Sobral, priorizamos a atenção às necessidades dos colaboradores, visando estabelecer diariamente um ambiente de trabalho agradável com qualidade de vida, com o objetivo de fomentar uma relação humanizada interna e, conseqüentemente, proporcionar um atendimento de alta qualidade aos nossos clientes, cooperados, comunidade e parceiros.

Na Unimed, não há qualquer forma de discriminação, ou seja, oferecemos oportunidades de crescimento a todos os colaboradores, cabendo a cada um se esforçar e aproveitar essas chances. Os elementos que verdadeiramente influenciam nos salários são a competência, dedicação e disposição para assumir responsabilidades, o desempenho, nível de instrução do funcionário, entre outros fatores.

A Unimed Sobral repudia e não tolera a exploração de trabalho escravo ou degradante, exploração sexual ou uso de mão de obra infantil, seja por parte de seus colaboradores, fornecedores, médicos cooperados ou prestadores de serviços. Nessa perspectiva, a Política de Gestão de Pessoas enfatiza que os colaboradores são agentes ativos e participativos, fundamentais para a realização e implementação de projetos, iniciativas e serviços disponíveis. A área de Gestão de Pessoas desempenha um papel crucial na administração dos talentos, desde a atração, desenvolvimento humano, gestão do clima organizacional, bem-estar, até a remuneração e retenção dos profissionais. Acredita-se no talento e engajamento do colaborador, pois ele representa o maior ativo da empresa.

9.1. Perfil dos Colaboradores:

Homens: 32
Mulheres: 87



9.2. Tempo de casa:

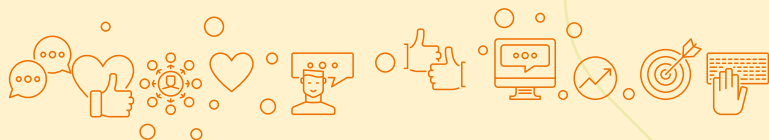
- 0 -5 anos: 69
- 6-10 anos: 23
- 11 - 20 anos: 20
- 21 - 30 anos: 6
- + 30 anos: 1

9.3. Idade:

- 19 a 24: 14
- 25 a 29: 19
- 30 a 45: 69
- 46 a 59: 15
- +60: 2

9.4. Escolaridade:

- Ensino médio: 15
- Ensino técnico: 7
- Ensino superior incompleto: 29
- Ensino superior completo: 25
- Pós graduação Lato Sensu: 40
- Pós graduação Stricto Sensu: 3



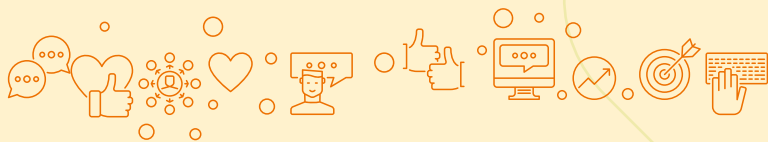
9.5 . Gestão de Treinamento e desenvolvimento de pessoas

Consideramos o desenvolvimento dos colaboradores um aspecto relevante ao modelo estratégico, imprescindível para o sucesso da cooperativa. Dessa maneira, os colaboradores têm a oportunidade de se desenvolverem através de várias oportunidades de treinamentos ofertados dentro de um programa estruturado e reformulado anualmente. Estas ações de desenvolvimento são focadas nos valores institucionais, nas competências e nos desafios do modelo de gestão da Unimed Sobral. Com o objetivo de fortalecermos o desenvolvimento de nossos colaboradores, ofertamos também auxílio educação, diversos cursos da Faculdade Unimed e oportunidade de participação em congressos, treinamentos e formações externas.

Em 2023, **119** colaboradores participaram de treinamentos (Incluindo Operadora e Recurso Próprio).



Totalizando 37.315
horas de treinamento ofertados.



10. Gestão da Qualidade

IDSS (ÍNDICE DE DESEMPENHO DA SAÚDE SUPLEMENTAR)

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) divulga anualmente o Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), avaliando todas as operadoras do país. O IDSS é composto por 31 subindicadores distribuídos em quatro dimensões fundamentais: Qualidade e Atenção à Saúde, Garantia de Acesso, Sustentabilidade no Mercado e Gestão de Processos e Regulação.

IDSS da operadora 2023
(Ano-base 2022)



0,7747

Programa Qualifica Unimed

O Programa Qualifica que tem parceria com a Unimed Brasil e SESCOOP, com o objetivo de capacitar as cooperativas conforme preconiza a RN507, através de consultorias remotas e bolsas de pós graduação.

No ano de 2023 concluímos mais este programa. Dos 169 itens, conseguimos concluir 105 itens, chegando a uma média de 62% de conformidade no geral com base no checklist da resolução normativa 507/2022 e alcançado assim a meta do programa.

Concluímos também a formação de 08 colaboradores que agora são especialistas em **“PRÁTICAS DE GESTÃO EM COOPERATIVAS DE SAÚDE COM ENFOQUE NA RN 507”**.

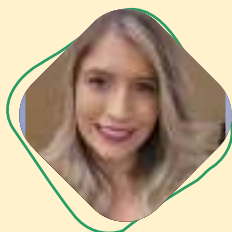
E aproveitamos para agradecer e homenagear a cada um por esta conquista.



Marília Vasconcelos



Maria do Socorro



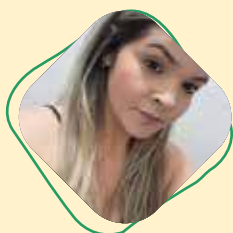
Manuela Arruda



Eliete Santos



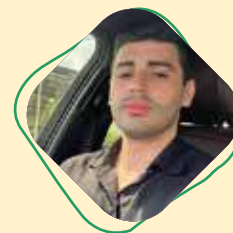
Jacqueline Lima



Kamilla Teixeira



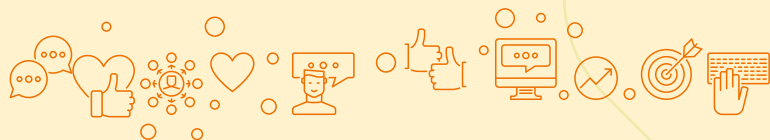
Amanda Kércya



Bosco Arruda

Unimed 
Sobral

ANS nº 303178



11. Gestão de Tecnologia da Informação

11.1. IMPLANTAÇÃO DO APLICATIVO CLIENTE UNIMED SOBRAL

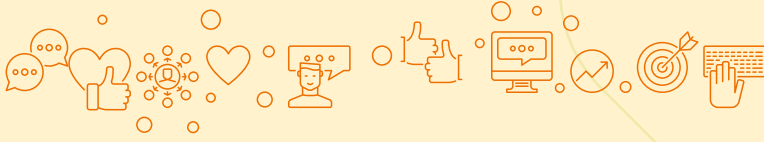
A atualização e implementação do aplicativo Cliente Unimed Sobral tem como objetivo melhorar o acesso e a experiência dos clientes aos serviços oferecidos pela Unimed Sobral. O aplicativo foi desenvolvido com o objetivo de fornecer uma plataforma digital conveniente para os clientes gerenciarem seus planos de saúde, agendarem consultas, acessarem informações sobre saúde e muito mais. Este relatório aborda o processo de implementação, os desafios enfrentados, as soluções adotadas e as perspectivas futuras.

A implementação do aplicativo Cliente Unimed Sobral representa um marco significativo na modernização e melhoria dos serviços de saúde oferecidos aos clientes da Unimed Sobral. Apesar dos desafios encontrados, o lançamento bem-sucedido do aplicativo demonstra o compromisso da Unimed Sobral em fornecer soluções inovadoras e centradas no cliente. Continuaremos a trabalhar para aprimorar e expandir o aplicativo, garantindo que ele continue a atender às necessidades e expectativas dos nossos clientes no futuro.



11.2. Atendimento através de ordem de serviço (GLPI)

O GLPI (Gestão Livre de Parque de Informática) é uma ferramenta de código aberto amplamente utilizada para gerenciamento de serviços de TI, ativos de TI e suporte técnico. Uma das funcionalidades-chave do GLPI é a capacidade de criar e gerenciar Ordens de Serviço (OS) para acompanhar o progresso e a resolução de problemas relatados pelos usuários. O GLPI tem sido uma ferramenta valiosa para gerenciar o atendimento através de Ordens de Serviço, e seu uso eficaz pode contribuir significativamente para a qualidade e eficiência dos serviços de suporte técnico.



11.3. Implantação sistema para agendamento de pré-admissional

O sistema Calendly foi implementado com o objetivo de automatizar e otimizar o processo de agendamento dos exames pré-admissionais.

A implantação do sistema Calendly para agendamento de pré-admissional foi bem-sucedida e trouxe benefícios significativos para a Unimed Sobral.

A automação do processo de agendamento resultou em uma redução do tempo necessário para agendar os exames pré-admissionais, melhoria da eficiência e maior satisfação dos funcionários. No entanto, alguns desafios persistem e requerem atenção contínua para garantir o sucesso contínuo do sistema.

11.4. Upgrade dos computadores e notebook (SSD)

O processo de upgrade para SSD foi realizado ao longo de um período de tempo, durante o qual os seguintes passos foram seguidos:

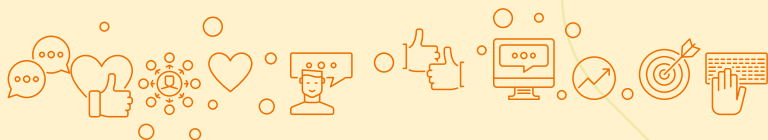
Avaliação das Necessidades: Uma análise das necessidades de desempenho e capacidade de armazenamento foi conduzida para determinar quais dispositivos seriam elegíveis para o upgrade.



Seleção dos SSDs: Com base na análise das necessidades, foram selecionadas unidades de estado sólido adequadas em termos de capacidade, velocidade e compatibilidade com os sistemas existentes.

Instalação e Configuração: Os SSDs foram instalados nos computadores e notebooks por técnicos qualificados. Os sistemas operacionais foram clonados ou reinstalados nos novos SSDs, conforme necessário, e as configurações foram ajustadas para otimizar o desempenho.

Testes de Desempenho: Após a instalação dos SSDs, foram realizados testes de desempenho para avaliar o impacto do upgrade na velocidade de inicialização, carregamento de aplicativos e tempo de resposta geral dos dispositivos.



11.5. Implantação do painel para acompanhamento de espera dos pacientes (APS)

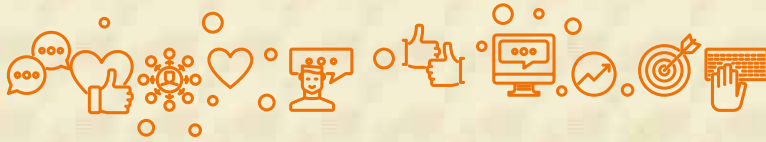
A implantação do Painel para Acompanhamento de Espera dos Pacientes (APS) tem como objetivo melhorar a experiência dos pacientes ao fornecer informações em tempo real sobre o status de suas consultas e procedimentos, reduzindo assim a ansiedade causada pela espera e melhorando a eficiência dos serviços de saúde e assim continuar melhorando a experiência dos pacientes e a eficiência operacional.

11.6. Resultados das Inovações

Aumento na Comunicação com os Clientes: A introdução do atendimento via WhatsApp resultou em um aumento significativo na comunicação com os clientes. O canal se mostrou popular entre os clientes, que agora têm a conveniência de entrar em contato com a empresa de forma rápida e direta.

Melhoria na Resolução de Problemas: A ferramenta de atendimento via WhatsApp permitiu uma resposta mais ágil às consultas e solicitações dos clientes. Isso levou a uma melhoria na resolução de problemas, já que as questões dos clientes puderam ser abordadas de forma mais eficiente e em tempo real.

Identificação de Áreas de Melhoria: A análise dos dados de atendimento via WhatsApp permitiu identificar áreas de melhoria nos processos internos, como a necessidade de maior integração entre os sistemas de gestão de clientes e a plataforma de atendimento.



Gestão de Comunicação e Marketing

Promover a comunicação da Unimed Sobral de forma integrada com os públicos estratégicos (interno e externo), aliando acesso à informação, disseminação de conhecimento e práticas de engajamento para proporcionar o diálogo e o envolvimento dos públicos de forma clara e com responsabilidade.

Principais Canais Digitais



Página Oficial da Unimed Sobral no Facebook com mais de 4.700 seguidores.



Instagram oficial da Unimed Sobral com mais de 29.100 seguidores



LinkedIn oficial da Unimed Sobral com mais de 2.000 seguidores.

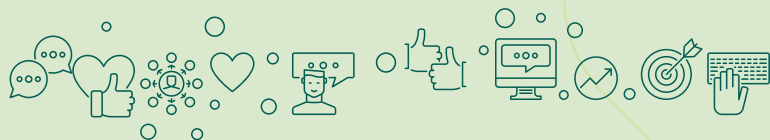


Campanha de Atualização Cadastral 2022

A campanha foi solicitada pelos setores de Atendimento e Cadastro com o objetivo de manter os dados dos clientes atualizados, a proposta foi desenvolvida pelo setor de Marketing com a elaboração dos materiais. A Campanha teve predominância no período entre 28 de novembro e 31 de janeiro de 2024, a comunicação foi feita através de rádio, redes sociais, e grupos de whatsapp. No intuito de aumentar o engajamento foram sorteados 2 caixas Alexo ECHO aos participantes.



Após o início da campanha e as divulgações, houve uma grande aceitação e participação dos beneficiários, alcançando a marca de aproximadamente **950 atualizações** atualizações cadastrais.



13. Recursos Próprios

13.1. HOSPITAL UNIMED SOBRAL (HUS)

Consultas

- **35.958 CONSULTAS NO PRONTO SOCORRO** (Tipos: EMERGENCIA CIRURGICA; EMERGENCIA OBSTETRICA; EMERGENCIA ORTOPEDICA; EMERGENCIA PEDIATRICA; PRONTO ATENDIMENTO; REMOCAO DE AMBULANCIA).
- **23.811 CONSULTAS NO PRONTO ATENDIMENTO ADULTO**
- **11.509 CONSULTAS NO PRONTO ATENDIMENTO INFANTIL**
- **6.298 CONSULTAS NO AMBULATORIO** (Especialidades: ORTOPEDIA; CONSULTORIO DE CARDIOLOGIA; CONSULTORIO DE CLINICA GERAL; CONSULTORIO DE CLINICA CIRURGICA; CONSULTORIO DA PLASTICA; CONSULTORIO DE TRAUMATO-ORTOPEDIA; AMBULATORIO DE PEDIATRIA; CONSULTORIO DE GINECO-OBSTETRICA)

Exames

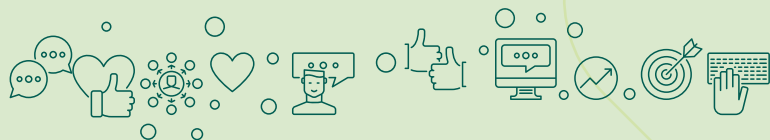
- **1.221 EXAMES CARDIOLOGICOS**
- **9.562 RAIO-X**
- **3.489 RESSONÂNCIAS**
- **3.593 TOMOGRAFIA**
- **4.876 ULTRASSONOGRAFIA**
- **217 DEMAIS EXAMES** (COLONOSCOPIA; ENDOSCOPIA E GINECOLOGICOS)



Internações

• *Relatório de Internações por Unidade de Internação:*

- EMERGENCIA: **288**
- SEMI INTENSIVA: **256**
- UNIDADE CIRURGICA: **4.359**
- UNIDADE CLINICA: **240**



13.2. Atenção Primária à Saúde (APS)

A **Atenção Primária à Saúde** compreende duas unidades exclusivas para os clientes da Unimed Sobral, oferecendo uma ampla gama de serviços de saúde. Isso inclui ações educativas que contribuem para a promoção da saúde e prevenção de doenças, atendimento em diversas áreas da saúde, tratamento de doenças agudas e infecciosas, além do controle de doenças crônicas, cuidados paliativos e reabilitação. A equipe é formada por profissionais multidisciplinares, tais como médicos, nutricionistas, psicólogos, fisioterapeutas, profissionais de educação física, fonoaudiólogos, terapeutas ocupacionais, enfermeiros e técnicos de enfermagem. Eles trabalham de forma coordenada para proporcionar aos beneficiários um atendimento mais abrangente e especializado.

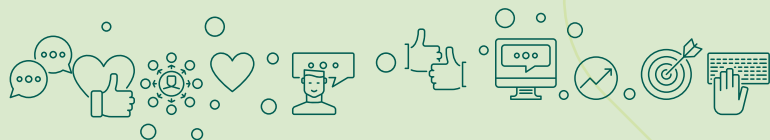
APS PADRE FIALHO

R. Padre Fialho, 229 - Centro, Sobral - CE.
(88) 3677-1650 / (88) 9.9448-9940

APS DOM JOSÉ

Av. Dom José, 1933 - Sobral/CE.
(88) 9.9315-5539





13.2.1 Programas



De Bem com a Vida

Programa voltado à saúde do idoso através de ações de promoção em saúde e prevenção de doenças.

Quantidade: 160 participantes



Vida Leve

Tem como objetivo reduzir não somente o peso corporal, mas as complicações a ele associada.

Quantidade: 384

13.2.2 Projetos



Gestão do Cuidado de Condições Crônicas

Programa destinado a saúde do adulto, visando a melhoria da qualidade de vida e o cuidado integral dos beneficiários com doenças crônicas.

Quantidade: 156 participantes



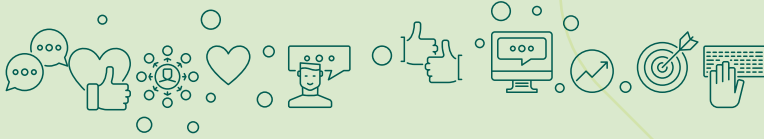
Programa Saúde nas Empresas

Conjunto de ações que buscam a prevenção de doenças ocupacionais, reduzindo absenteísmo e melhorando a qualidade de vida dos colaboradores em empresas com mais de 100 vidas.

Quantidade: 5.000 participantes

Unimed 
Sobral

ANS nº 303178



Clínica inTERAção

Equipe composta por uma equipe interdisciplinar qualificada que visa oferecer um serviço especializado, integrado e humano ao grupo infantil.

Quantidade: 450 participantes



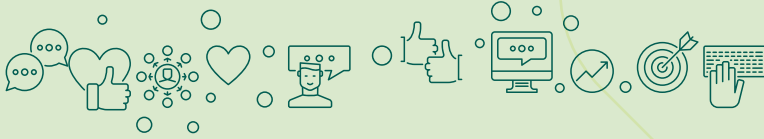
Projeto Humanizar Unimed

Sala de parto humanizada que conta com uma equipe multidisciplinar a fim de atender gestantes que buscam o parto normal.

13.2.3. Serviço de Atenção Primária à Saúde

A Unimed de Sobral tem se dedicado fortemente ao Serviço de Atenção Primária à Saúde – APS, uma vez que a Organização Mundial da Saúde (OMS) considera a APS como a base fundamental do cuidado à saúde da população. Reconhecidamente, a APS é a porta de entrada preferencial para acesso ao sistema de saúde em vários países, permitindo um melhor fluxo e itinerário do paciente entre os diferentes níveis de atenção, de acordo com as reais necessidades de saúde apresentadas pelos usuários, em seus mais diversos graus de complexidade (OMS, 2019).

Esse tipo de serviço se baseia na ideia de hierarquização da rede assistencial. No entanto, essa hierarquização não estabelece necessariamente um percurso evolutivo ascendente entre os níveis de atenção do modelo, embora essa tendência seja esperada. Assim, a representação gráfica tradicional do sistema de saúde em forma piramidal (com o nível básico de atenção na base e os demais níveis acima) não reflete a perspectiva mais atual de um sistema baseado na APS. Segundo Mendes (2015), o sistema de saúde deve evoluir para uma organização poliárquica, com a APS como ordenadora da rede de atenção à saúde e coordenadora do cuidado em todo o percurso terapêutico.

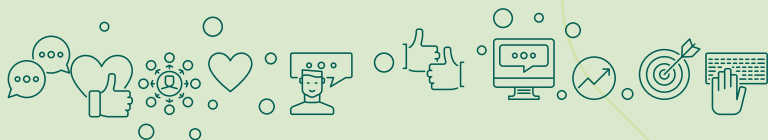


Com base nesses fundamentos, a Unimed de Sobral participou da primeira edição do Projeto Cuidado Integral à Saúde, uma iniciativa da ANS em parceria com o Institute for Healthcare Improvement-IHI, Hospital Alemão Oswaldo Cruz-HAOC e a Sociedade Brasileira de Medicina da Família e Comunidade – SBMFC, com o objetivo de incentivar e apoiar as operadoras na implementação de um modelo de atenção baseado na Atenção Primária à Saúde, conforme o Manual de Certificação em APS da ANS.

O curso teve duração de 36 meses (3 anos), e muitos dos encontros foram virtuais, como reuniões mensais, expert meetings, visitas e sessões de imersão. Houve apenas um encontro presencial com todos os participantes envolvidos no projeto em março de 2023, no qual a equipe da Unimed de Sobral esteve presente.

Além disso, a Unimed do Brasil em parceria com a Faculdade Unimed e com apoio da Federação Unimed Ceará lançou também um Programa de Atenção Primária à Saúde, e a Unimed de Sobral foi uma das escolhidas para participar. O programa consistiu em três etapas: visita diagnóstica da Unimed Brasil, curso em EAD sobre atenção primária e ferramentas de gestão (canva) e uma apresentação de propostas em ações de melhorias na APS (EAD). O programa trabalha com os requisitos mínimos solicitados pela ANS para o serviço de APS, conforme a realidade singular de cada localidade.

Projetos e programas como esses são importantes para a sustentabilidade da saúde suplementar. A atenção primária à saúde tem mostrado seu impacto, pois ações voltadas para promover e proteger a saúde dos beneficiários devem fazer parte da estratégia para fortalecer o sistema de saúde, oferecendo atendimento aos pacientes de maneira preventiva e continuada. Compreendemos que é um desafio promover essa mudança cultural dentro do nosso sistema, pois os beneficiários ainda tendem a aguardar pela doença como fator desencadeante da atenção e do cuidado à saúde. No entanto, são desafios como esse que a Unimed de Sobral se comprometeu a enfrentar em prol da operadora e dos beneficiários.



Recurso Próprio

13.3. POLICLÍNICA UNIMED IBIAPABA

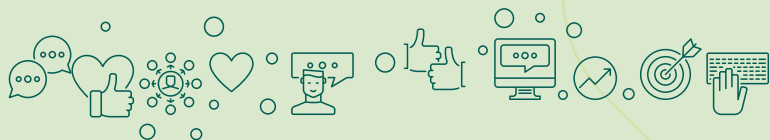
A Policlínica da Ibiapaba, recurso próprio da Unimed Sobral, completou 02 anos de existência em 2023. Abaixo podemos apresentar um panorama dos atendimentos que foram realizados no decorrer do ano.



7.192 consultas ao total com especialistas das áreas clínica médica; ginecológica/obstetra; ortopédica; pediátrica; urológica e endocrinologista.

3.942 exames ao total, aos quais são Ultrassons; Raio-X e Tomografia.

3.047 atendimentos de Terapias (Fonoaudiologia; Psicologia e Terapia Ocupacional)



Pesquisa de Satisfação

No ano de 2023 foram realizadas 221 pesquisas de satisfação, ao qual foram mensurados a avaliação quanto as respectivas categorias, utilizando a metodologia NPS (Net Promoter Score)

- **75%** de satisfação no Agendamento da Policlínica
- **85%** de satisfação do Atendimento da Policlínica
- **92%** de satisfação do Ambiente, limpeza e estrutura da Policlínica
- **85%** de satisfação com os Profissionais de Saúde da Policlínica



