



CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



Relatório Gestão 2020

Março 2020. V 0.0

Relatório Gestão 2020



Índice

Palavra do Presidente	01
Financeiro	02
Comercial	03
Relacionamento com o Cliente	04
Gestão de Qualidade	
<i>Ouro</i>	05
<i>Selo Governança e Sustentabilidade</i>	06
<i>Aprovação no Projeto Cuidado Integral à Saúde RN (440) ANS</i>	07
Gestão de Pessoas	08
Recursos Próprios	09
<i>Hospital Unimed Sobral</i>	09
<i>Atenção Integral à Saúde</i>	11
<i>Clínica Unimed Tiaguá</i>	16
Projetos e Investimentos	18

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



somoscoop

ANS nº 303178

Relatório Gestão 2020

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

Unimed
Sobral

Palavra do Presidente

Dr. Francisco Carlos Nogueira Arcanjo
Presidente da Unimed Sobral

Mais um ano se encerrou e realizamos a publicação do nosso Relatório de Gestão 2020 para darmos início de um novo ano, um novo recomeço. O Relatório é uma oportunidade de prestarmos conta do que foi realizado durante o ano que passou, e reafirmamos a nossa luta diária para superar desafios e compromisso com os médicos cooperados, colaboradores, beneficiários e sociedade em geral.

O momento atual é de ressignificação, nos últimos 12 meses passamos por acontecimentos únicos, tivemos que aprender a lidar com uma pandemia global que gerou grandes dificuldades não só para a saúde suplementar, mas também para toda a sociedade. Mais do que nunca, a Unimed Sobral teve que unir esforços para enfrentar os desafios que se apresentam dia após dia.

Nenhuma empresa está preparada para uma crise tão grande quanto a da Covid-19, são nesses momentos que aprendemos, crescemos, e nos superamos. Montamos um comitê de crise com a diretoria da Operadora e do Hospital; a presença de conselheiros e gestores. Criamos primeiramente um plano de contingência com as medidas mais urgentes a serem tomadas nas mais diversas áreas. Definimos reuniões periódicos e um grupo online para dar mais celeridade nas tomadas de decisões. Encontramos novas soluções de forma que nossa cooperativa se tornou ainda mais eficiente nos processos e metodologias de trabalho. Vale destacar as rápidas decisões que tomamos no nosso Hospital na compra e aquisição de equipamentos; implementação de leitos de UTI, semi-UTI e enfermarias para acomodação e tratamento de pacientes da Covid-19.

Mesmo nos momentos mais difíceis, conseguimos grandes conquistas, como destaque menciono a inédita Acreditação Selo Ouro na RN 277 conquistada pela nossa Unimed, o único plano de saúde no Nordeste com tal conquista; certificamos novamente nossa Operadora com o Selo Unimed de Governança e Sustentabilidade Selo Prata que reconhece as boas práticas pautadas na transparência e ética; e não podemos deixar de mencionar a aprovação do Projeto Cuidado Integral à Saúde que faz parte do Programa de Certificação de Boas Práticas em Atenção à Saúde (PCBP) da ANS. Demos início a obra do Hospital da Ibiapaba Unimed em Tianguá e a liberação do crédito e finalização do projeto de ampliação do Hospital Unimed Sobral.

Aos nossos médicos e colaboradores, estendo meu agradecimento pelo esforço nos incansáveis dias de trabalho nesse ano tão atípico, praticando o verdadeiro amor e Jeito de Cuidar Unimed. Agradeço aos meus colegas cooperados e a Diretoria Executiva pelas conquistas e o empenho em cumprir tudo que foi planejado com empenho e dedicação. Entramos agora em um novo ano de gestão; fizemos muito e iniciamos 2021 com muita determinação para fazer ainda mais!

Balanço Patrimonial 2020

Análise Contábil – Financeira Unimed Sobral – 2020

Unimed Sobral	31/12/2020
INGRESSOS	R\$ 91.283.603,02
DISPÊNDIOS	R\$ 64.059.662,39
SINISTRALIDADE %	70,18%
CUSTO ADMINISTRATIVO	R\$ 10.302.001,60
CUSTO ADMINISTRATIVO X INGRESSOS	11,29%
APLICAÇÕES VINCULADAS	R\$ 5.238.196,70
RESULTADO FINANCEIRO	R\$ 4.150,22
CONSTITUIÇÃO / REVERSÃO PROVISÕES ANS	R\$ 116.709,90
OUTROS INGRESSOS NÃO OPERACIONAIS	R\$ 2.605.042,73
RESULTADO	R\$ 19.647.841,88
RESULTADO X INGRESSOS	21,52%

Fonte: Contabilidade – Unimed Sobral – Sobral, Março 2021

- Decidido em assembleia que as sobras do exercício de 2020 serão incorporadas para ampliação de recursos próprios;
- Não ocorreram mudanças societárias que motivassem alterações de controle direto ou indireto;
- A Operadora **Unimed Sobral** declara que no ano de 2020 cresceu expressivamente financeiramente em recursos livres, mesmo com a pandemia conseguiu manter seu faturamento, com aquisição de novos contratos para a devida oxigenação da carteira. Além do que, foi realizado um grande trabalho através do Programa de Evasão de beneficiários com o objetivo de reduzir a inadimplência e mantê-los nossos clientes. Tudo isso contribuiu para uma saudável situação financeira e bons índices de liquidez que foram demonstrados durante o referido exercício.

Comercial

Muito complexo e desafiador o ano de 2020 para todos os segmentos da sociedade, com grandes impactos econômicos e sanitários, devido ao novo coronavírus, obrigando-nos a medidas de readaptação em nossas vidas. O segmento da Saúde Suplementar alinhou-se a essas medidas, otimizando a prestação de serviços direcionada à assistência à Covid-19.

Nosso setor comercial estava se organizando para iniciar o planejamento estratégico para 2020, quando em março teve o início da pandemia. Começamos, portanto, esse período de forma bem atípica, mantendo nossos trabalhos em home office, seguindo as medidas de distanciamento social. Estabelecemos novas medidas e melhorias de prestação de serviços ligada à covid-19 de uma forma eficaz, voltada essencialmente para essa patologia.

Tivemos, como muitas operadoras, um déficit devido a essa crise. Em contrapartida, pela desaceleração da economia e diminuição dos procedimentos eletivos, nos mantivemos com uma boa sinistralidade, chegando ao patamar de 59%, um bom percentual em comparativo com outras operadoras que chegaram a 82% nessa fase. Está sendo um grande desafio estarmos trabalhando em busca de melhorias, promovendo sempre capacitação de nossa equipe.

Vendo a necessidade de novos clientes, e vislumbrando melhorias após passagem dessa fase, estamos implementando para 2021 um programa de excelência direcionado à equipe de vendas, onde serão monitorados indicadores, acompanhamentos periódicos de metas em prol de atingirmos 20.000 vidas.

As crises humanitárias e econômicas são grandes divisoras de águas para uma sociedade. Esperamos por dias melhores, pessoas melhores e um mundo melhor pós-pandemia. Ao nosso ver, dentre as mudanças elencadas, a busca ainda maior pela eficiência será determinante.

“Política DE saúde, e não Política NA saúde.” Cremos.
Dra. Maria Gertrudes Ouriques Teles
Diretora de Mercado

Perfil-Etário Beneficiários Unimed Sobral

FAIXA ETÁRIA	Qtidade de Beneficiários	% por faixa	2019	
00 a 18 anos	4.558	28	62%	10.109
19 a 23 anos	1.056	6		
24 a 28 anos	1.234	8		
29 a 33 anos	1.646	10		
34 a 38 anos	1.726	10		
39 a 43 anos	1.340	8		
44 a 48 anos	939	6	38%	6.108
49 a 53 anos	795	5		
54 a 58 anos	787	5		
acima de 59 anos	2.247	14		
TOTAL	16.835	100		

Quantidade de Beneficiários da Carteira Unimed Sobral

Ano / Mês	Nº Vidas	Evolução
2019/12	16.390	-1,07%
2020/12	16.217	

Relacionamento com o Cliente

Com a crise econômica existente e pandemia no último ano, a inadimplência tornou-se preocupante, já que tem afetado quase todas as empresas, desde então a Unimed Sobral vem adotando medidas estratégicas para melhorias de nossos beneficiários. Entre as ações implementadas, pode-se mencionar:

1. Atendimento Remoto por Whatsapp para solicitações de segunda via de boletos PF E PJ, dúvidas, esclarecimentos das faturas, e solicitações de negociações.

2. Campanha para pagamento de faturas em atraso, com retirada total de juros e parcelamento no cartão de crédito em até seis vezes (online ou presencial) com um retorno positivo de nossos beneficiários com crescimento de até 60% nas negociações com cartões de crédito. Retorno ativo aos beneficiários que solicitaram exclusão via SAC para verificação do motivo da exclusão do plano, e uma possível análise do plano para que o cliente possa retornar ao plano.

Através dessas medidas de contenção, o setor de Relacionamento com o Cliente obteve redução significativa nas exclusões dos planos.



Gestão da Qualidade



• **Acreditação com selo
Ouro (RN 277 da ANS)**

A Unimed Sobral foi certificada em Nível I (com Selo Ouro) no Programa de Acreditação de Operadoras após auditoria externa realizada em Agosto/2020 pela entidade acreditadora DNV GL - BUSINESS ASSURANCE e foi deferido a Acreditação da Resolução Normativa (RN) 277 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) com um percentual de conformidade em 93% dos requisitos.

Vale ressaltar que, o Programa de Acreditação é uma Certificação que representa a busca constante pela qualidade e comprometimento com os clientes, cooperados, prestadores, colaboradores e fornecedores, além das boas práticas em Gestão Organizacional e Gestão em Saúde, cujo objetivo é a qualificação da prestação dos serviços, propiciando uma melhor experiência para o beneficiário.

Através da adoção de um modelo de gestão para integração de todos os processos, tornando a operação efetivamente sistêmica, melhorando a qualidade dos serviços e reduzindo os riscos gerenciais. Ambos implantados e desenvolvidos de acordo com um cronograma técnico previamente estabelecido em nosso planejamento estratégico.

Com isso, a Unimed Sobral se torna o 1º Plano de saúde acreditado pela ANS no Nordeste, motivo de orgulho e missão para manter o que foi conquistado e continuar na busca constante pela excelência.



Gestão da Qualidade



• Selo de Governança e Sustentabilidade.

O Selo Unimed de Governança e Sustentabilidade é um processo de certificação bienal, conferido pela Unimed do Brasil, para cooperativas e sociedades auxiliares que compõem o Sistema Unimed e tem como objetivo, estimular a implementação de boas práticas em Governança e Gestão para a Sustentabilidade.

Este processo de certificação permite a realização de um autodiagnóstico da gestão das participantes, oferecendo caminhos para uma evolução contínua baseada em boas práticas e pautada pela transparência e pela conduta ética.

Como um reconhecimento que traz convergência do que há de mais atual no mercado, incluindo atributos do cooperativismo e especificidades do negócio Unimed, para promover o crescimento sustentável do Sistema.

Em 2020, a Unimed Sobral ficou na categoria Selo Prata, onde essa conquista representa um aprimoramento de práticas de gestão e governança, e uma orientação do cumprimento de requisitos de importantes normas que se aplicam ao nosso negócio.



- **Aprovação no Projeto Cuidado Integral à Saúde – RN 440 (ANS)**



Com intuito de se aprimorar na RN 440 (ANS) a Unimed Sobral participou da seleção do Projeto Cuidado Integral à Saúde em Outubro de 2020, no qual foi selecionada pelo projeto, que conta com a parceria da ANS com o Institute for HealthCare Improvement (IHI), a Sociedade Brasileira de Medicina de Família e Comunidade – SBMFC e o Hospital Alemão Oswaldo Cruz – HAOC. A Iniciativa faz parte do Programa de Certificação de Boas Práticas em Atenção à Saúde (PCBP) e é uma fase preparatória para a solicitação da certificação em Atenção Primária à Saúde (APS).

O projeto terá duração de 36 meses e tem o objetivo de acompanhar e consolidar as experiências de operadoras que estejam implementando ou já implementaram um modelo de Atenção Primária à Saúde. A seleção considerou a área geográfica do projeto, o porte, a modalidade da operadora, a rede disponibilizada, o esforço no desenvolvimento do projeto, a capacidade de ampliação da cobertura da APS e o impacto futuro do projeto.

O Programa de Certificação em Atenção Primária à Saúde (APS) propõe um modelo inovador para a reorganização da porta de entrada na saúde suplementar com base em cuidados primários em saúde. A proposta é estimular a qualificação, o fortalecimento e a reorganização da atenção primária, por onde os pacientes devem ingressar preferencialmente no sistema de saúde. O programa prevê a concessão de um certificado às operadoras de planos de saúde que cumprirem os requisitos pré-estabelecidos nessa estratégia e é destinado apenas às operadoras de planos de saúde, que podem participar de duas formas: obtendo a certificação em APS ou implantando projetos-piloto em APS.

Para o diretor-presidente da Unimed Sobral, Dr. Carlos Arcanjo, “esta é mais uma grande conquista no âmbito nacional para a cooperativa que está sempre na busca da excelência no atendimento e na qualidade dos serviços prestados, onde se destaca por ser a única do estado selecionada”.

Gestão de Pessoas

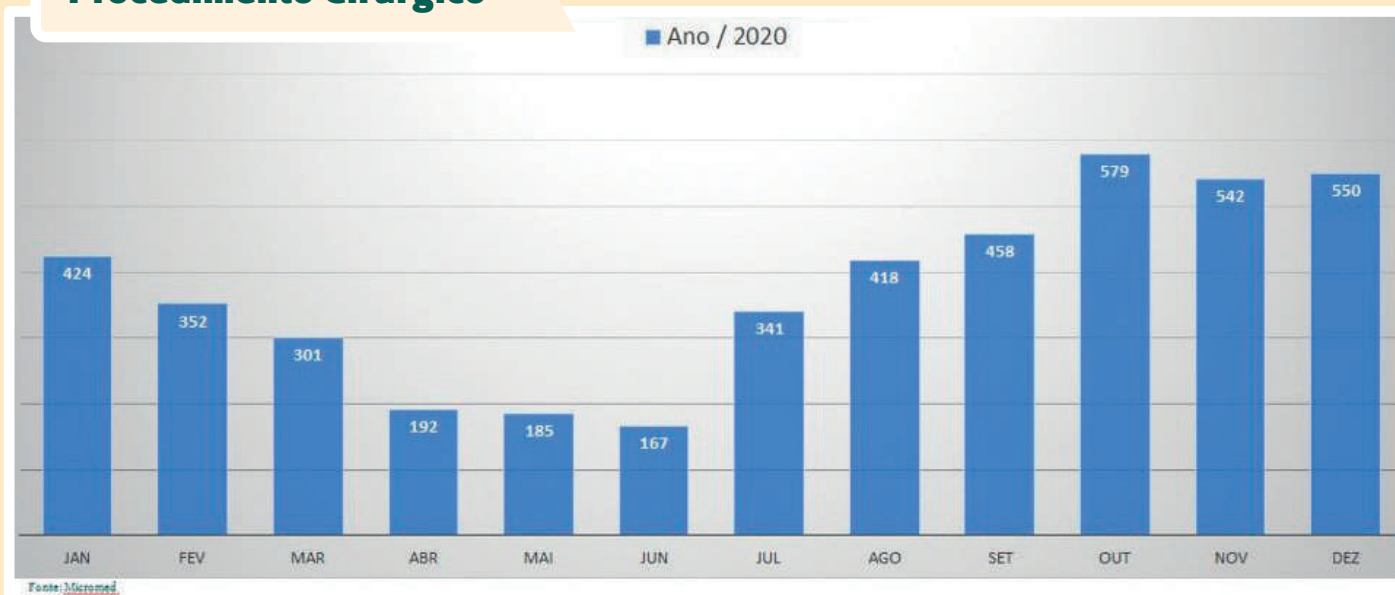
O setor de Gestão de Pessoas conecta propósito, cultura, estratégia e pessoas! Desempenhando as atividades com os colaboradores exercendo a vocação em cuidar e a essência em liderar com propósito, falando e praticando tudo aquilo que pode tornar a vida das pessoas melhores.

Em 2020, como reflexo do nosso propósito em cuidar das pessoas, alinhado a nossa estratégia de negócio e sustentabilidade da cooperativa, a Unimed Sobral, pela terceira vez consecutiva, ficou em 1º lugar das Melhores Empresas para se Trabalhar no Ceará, no nível de pequenas empresas e em 3º lugar como Melhor Operadora de Plano de Saúde do Brasil. Rankings ofertados pelo Great Place to Work (GPTW), onde identifica-se as principais organizações que criam excelentes lugares para trabalhar. O Great Place to Work é uma consultoria global que apoia organizações a obterem melhores resultados por meio de uma cultura de confiança, alto desempenho e inovação.



Recursos Próprios Hospital Unimed Sobral

Procedimento Cirúrgico



Grupo com mais procedimentos Jan/Dez 2020

GRUPO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGOS	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
OBSTETRÍCIA	99	67	85	105	110	111	131	157	170	200	191	190	1.426
CIRURGIA GERAL	113	135	96	34	38	33	98	108	138	186	164	163	1.143
ORTOPEDIA	41	28	17	10	07	11	24	31	19	40	39	56	244
CIRURGIA PLÁSTICA	26	18	16	00	02	03	08	31	16	17	35	24	172
UROLOGIA	56	39	07	22	11	17	46	45	51	76	51	63	421
CIRURGIA PEDIÁTRICA	04	06	06	00	00	00	03	06	09	08	12	13	54
TOTAL GERAL	339	293	227	171	168	175	310	378	403	527	492	509	3460

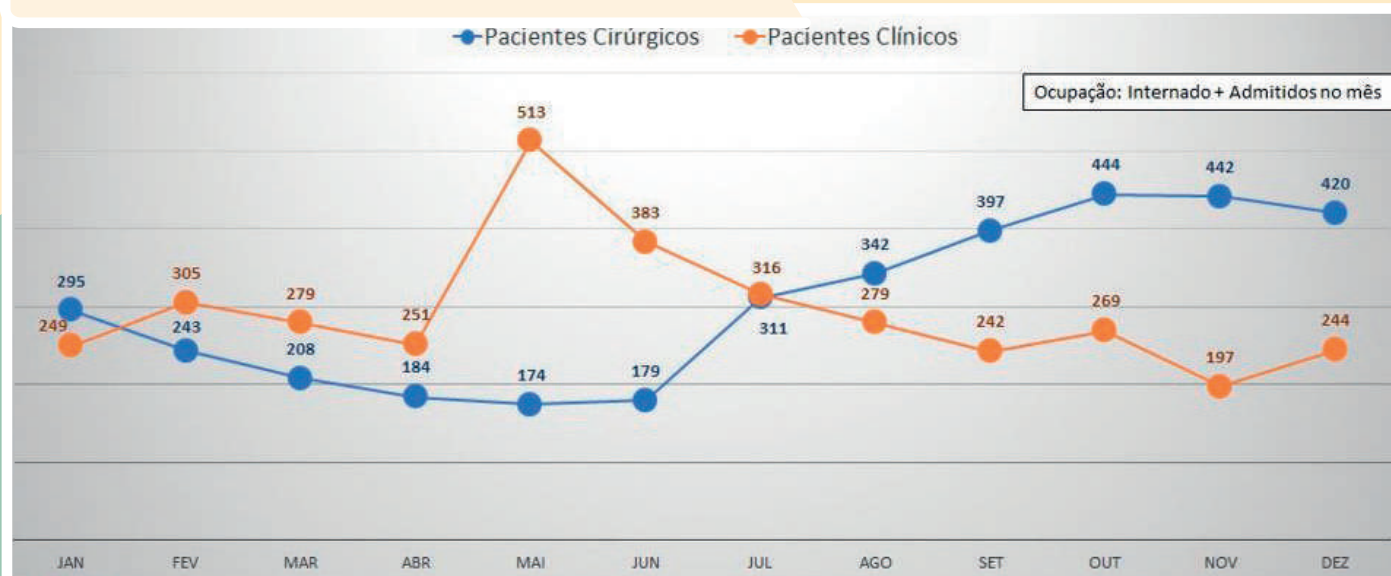
Atendimento Covid-19

Pacientes Suspeitos e Internados com Covid-19



Ocupação Hospitalar ano /2020

Total de leitos: 32 a 49



Fonte: Microscop

Atenção Integral à Saúde (AIS)

A Atenção Integral à Saúde (AIS) da Unimed Sobral visa oferecer serviços e programas que atuam na prevenção de doenças e na promoção da saúde dos beneficiários, através de um planejamento de saúde individual e coletivo, em complemento às orientações e tratamentos médicos. Os programas e os serviços são destinados aos beneficiários da Unimed Sobral e outros abertos a sociedade sobralense, sem custo adicional ao plano ou que tenha algum fim lucrativo. As atividades são gratuitas, desenvolvidas por uma equipe multidisciplinar, formada por médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, nutricionistas, fisioterapeutas, farmacêuticos, psicólogos e profissionais de educação física. Para a operacionalização desses serviços a AIS tem buscado melhoria em sua estrutura, sendo assim, ampliou seu espaço físico e atualmente contamos com duas sedes:

AIS da Padre Fialho conta com os serviços:

SPP – Serviço de Promoção à saúde e prevenção de doenças;

SAD – Serviço de Assistência domiciliar;

Clinica de InTERAção: serviço de avaliação e intervenção especializada, integrada e humana para o público infantil diagnosticados com Transtorno do Espectro Autista;

Consultórios – salas estruturadas para atendimentos de nutricionistas, psicólogos, terapeutas ocupacionais, fonoaudiólogos, enfermeiros e técnicos de enfermagem.

AIS da Dom José conta com os serviços:

Clinica de fisioterapia;

Clínica de especialidades

- Neurologista
- Reumatologista
- Nutrólogo
- Endócrino
- Pneumopediatra
- Pneumologista
- Gastropediatra
- Psiquiatra
- Alergologista.

Receitas da AIS

São resultados dos serviços prestados durante as visitas hospitalares, atendimentos domiciliares, consultas, taxas e equipamentos.

Vantagens financeiras para operadora

Atualmente mantemos as assistências domiciliares à 43 pacientes, evitando assim internamento e gastos com diárias hospitalares.

Os diversos grupos, como os de: atenção à saúde do idoso, atenção à saúde do adulto e o gerenciamento de casos crônicos; são custos não mensuráveis em curto prazo, mas estatísticas existentes, já mostram a diminuição de internações hospitalares, atendimentos desnecessários em pronto atendimento e exames em demasia.

1

PROGRAMAS INSCRITOS E CADASTRADOS NA ANS

1.1 - **DE BEM COM A VIDA**

Programa destinado a Atenção à Saúde do Idoso, residentes em Sobral e usuários Unimed Sobral.

Total de participantes cadastrados: 180

1.2 - **VIDA LEVE**

Programa destinado a Atenção à Saúde do Adulto que tem como objetivo melhorar a qualidade de vida de pessoas obesas entre 25 e 59 anos, residentes em Sobral e usuários da Unimed Sobral.

Total de participantes cadastradas: 896

2

PROGRAMAS INSCRITOS NA ANS

2.1 **CUIDANDO DE QUEM CUIDA**

Programa destinados aos cuidadores dos beneficiários do Serviço de Assistência Domiciliar que residem em Sobral, podendo ser usuários da Unimed Sobral ou co-irmã.

Total de participantes cadastrados: 50

2.2 **SAÚDE NAS EMPRESAS**

Programa destinado à empresas conveniadas a Unimed Sobral com mais de cem vidas.

Total de participantes cadastrados: 4.138

2.3 GERENCIAMENTO DE CASOS CRÔNICOS

Programa de acompanhamento que visa proporcionar melhoria na qualidade de vida dos beneficiários com doenças crônicas.

Total de participantes cadastrados: 87

2.4 ACOLHIMENTO DE PUÉRPERAS

Programa destinado as puérperas do Hospital Unimed Sobral.

Total de puérperas: variável

Média diária de frequência: 35 beneficiários

2.5 ALEITAMENTO MATERNO

Programa destinado a grávidas e puérperas beneficiárias da Unimed Sobral.

Total de participantes inscritos: variável

Média de frequência: 10

3 PROJETOS ABERTOS AO PÚBLICO

3.1 BIKE NIGHT

Total de participantes cadastrados: 868

3.2 CORRIDA DE RUA

Total de participantes inscritos: 647

Responsabilidade Social

A responsabilidade social é um dos pilares da Unimed Sobral e compreende em ações desenvolvidas por empresas que buscam contribuir para a construção de uma sociedade mais justa. Tendo também como um dos valores da cooperativa, atuamos em parceria com a comunidade, realizando inúmeros projetos sociais e ações comunitárias, que além de atividades responsáveis, são estratégias de aproximação da Unimed de Sobral com a sociedade.

Em 2020 foram contempladas mais de 500 famílias em situação de vulnerabilidade social durante a pandemia da COVID-19 e mais de 5 instituições agraciadas com alimentos e mantimentos arrecadados através de ações e campanhas de arrecadação de alimentos. Ações como essas trazem um pouco de esperança a diversas famílias, além de fortalecer o papel da Unimed Sobral na comunidade.

**500 famílias
contempladas**



Clínica Unimed Tianguá

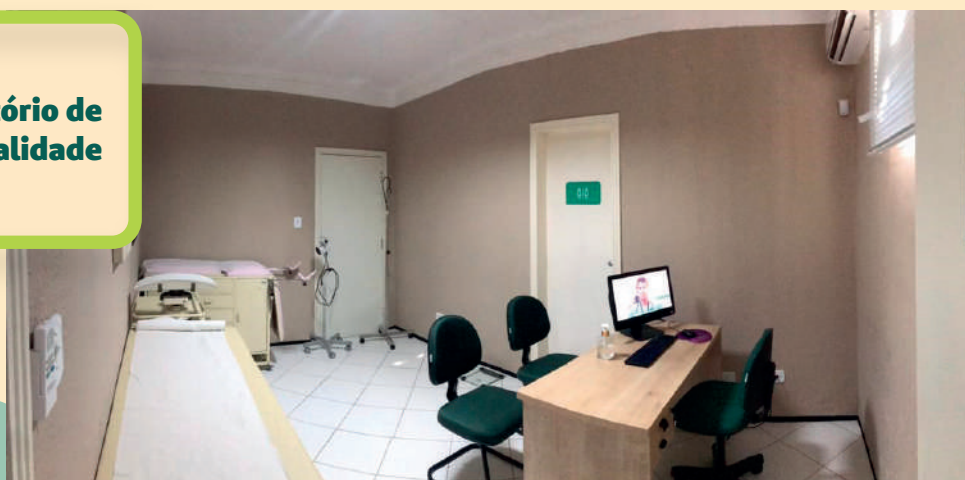
**Sala de
RAIO-X**



**Sala de
Atendimento Infantil
(Fonoaudiologia
E Psicologia)**



**Consultório de
Especialidade**



Clínica Unimed Tianguá

RELATÓRIO DE ATENDIMENTO POR ESPECIALIDADE - 2020

Mês	Clin. Geral	Dermatologia	Ginecologia/Obstetricia	Ortopedia	Pediatria	Urologia
Janeiro	145	20	24	28	33	18
Fevereiro	173	9	26	9	32	12
Março	123	10	26	9	18	5
Abril	44	0	14	0	0	0
Maiο	61	0	7	0	1	0
Junho	180	0	21	0	15	0
Julho	128	0	16	0	12	0
Agosto	141	0	27	0	25	5
Setembro	156	0	19	0	25	6
Outubro	148	13	19	0	24	18
Novembro	153	8	30	0	34	9
Dezembro	110	9	13	0	20	17
Total	1562	69	242	46	239	90

RELATÓRIO DE ATENDIMENTO POR ESPECIALIDADE - 2020

Mês	Ultrassom	Colposcopia	RAIO - X
Janeiro	8	3	73
Fevereiro	5	3	65
Março	10	0	48
Abril	7	0	25
Maiο	0	0	31
Junho	2	0	80
Julho	5	0	64
Agosto	13	4	48
Setembro	2	1	94
Outubro	0	3	123
Novembro	3	7	162
Dezembro	3	3	90
Total	58	24	903

Projetos e Investimentos

Estruturação de ala COVID e UTI



- Estruturação de ala COVID e UTI COVID no Hospital Unimed Sobral;

Equipamentos para o HUS



- Escala extra de médicos clínicos e profissionais multidisciplinares para ala COVID Hospital Unimed Sobral;
- Aquisição de respiradores, monitores, gasômetro e demais equipamentos para o Hospital Unimed Sobral;

Execução de 60% da obra do Hospital Ibiapaba



- Antecipação de produção para médicos cooperados;
- Bonificação para colaboradores de linha de frente da COVID;
- Aquisição de testes rápidos COVID;
- Execução de 60% da obra do Hospital Ibiapaba Unimed (HIU) com previsão de conclusão da primeira etapa – Pronto Atendimento

Projetos e Investimentos

Atenção Integral a Saúde (AIS) – Dom José



- Estruturação do centro cirúrgico com implantação de uma nova sala no Hospital Unimed Sobral;
- Criação do Complexo de Especialidades da Atenção Integral a Saúde (AIS) – Dom José.
- Aquisição de Sistema Completo de VídeoCirurgia;
- Aquisição de Incubadora de Transporte Baby Puff;
- Reestruturação do berçário do Hospital Unimed Sobral;
- Viabilidade do recurso financeiro com a CEF (recurso aplicado);
- Aquisição de Ressonância Magnética Signa Mr Creator (HUS) e 2 Tomógrafos GE Revolution (HUS e HIU);
- Novo tanque de oxigênio com mais de 2.000 m³ de capacidade de armazenamento.
- Segunda etapa em fase de aprovação de projeto arquitetônico de Ampliação do HUS (ala cirúrgica e enfermarias). Início de execução para segundo semestre 2021;



CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



(88) 3677.3000

  @unimedsobral

www.unimedsobral.com.br