

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



# Relatório Gestão 2019

# Relatório Gestão 2019

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

**Unimed**  
Sobral

## Palavra do Presidente

Precisamos de você, sempre, cooperado, de novo e novamente, a dependência é imperiosa para a sobrevivência da empresa, e é vital o tratamento mútuo de respeito e ética.

**Um cuida do outro.**

**Um é o outro.**

**Unimed é você, somos nós. Todos nós.**

**Um ganho mais justo, a participação das decisões da empresa, prepara-se para as necessidades do mercado. Ações tomadas em assembleias e no voto. Conseguimos iniciar a policlínica da Ibiapaba, amanhã Hospital Unimed Ibiapaba (HUI). Já temos o projeto de reforma do HUS, com um segundo piso, 30 leitos e uma UTI moderníssima. Adquirimos agora para o HUS um novo TC com 16 canais.**

Não posso omitir o projeto que ainda se encontra na incubadora, será um edifício de cinco andares um complexo de atendimento que abrigaria: a sede da Unimed, Serviço de Atendimento Domiciliar (SAD), Atenção Integral à Saúde (AIS), clínicas de terapias, clínicas de especialidades médicas, fisioterapia, psicoterapia e será ainda a porta de entrada de um novo plano de saúde que já estamos negociando com as grandes empresas parceiras de nossa região.

As mudanças do mercado nos impôs um desafio: sermos uma empresa digital, talvez a primeira no Nordeste. Estamos disseminando o mRes para nossos usuários possibilitando o seu empoderamento de seus dados médicos. O Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP) nada mais é do que uma excelente ferramenta de gestão. Teremos o conhecimento em um futuro bem próximo de toda epidemiologia de nossa carteira, saberemos quais pacientes necessitam de intervenção na sua doença com uma melhor precisão.

Um novo olhar na saúde: teremos 5 meses para disseminar o nosso projeto, e para tanto, teremos apoio de uma equipe de profissionais que ofertarão cursos e treinamentos aos cooperados com ferramentas adequadas para o aprendizado. Agregado a mudança: iremos ter uma renumeração diferenciada para aqueles que participarem da digitalização da Unimed Sobral.

ANS nº 303178

São muitos os desafios para a sobrevivência de uma cooperativa de pequeno porte. Concluímos o Programa Qualifica, os únicos no estado do Ceará, motivo que muito nos orgulha, como também aumenta nossa responsabilidade. Pois o qualifica tem a finalidade de capacitar a Operadora para certificação da ISO 9001 e a acreditação da RN 277 (resolução normativa da ANS).

A sensação de ganhar pela segunda vez consecutiva o GPTW não tem preço, tem muita emoção, muita empresa, colaboradores sentindo-se parte dela, vestindo a camisa. Unimed no coração.

Hoje o balanço social de uma empresa reflete de sobremaneira no seu status na sociedade. A Unimed Sobral e a Liga Sobralense assinaram há algum tempo um contrato de atendimento materno infantil para as mulheres da região Norte do Estado do Ceará; resgatando os ideais de sua fundadora Anahid Paula Pessoa de Andrade. Temos uma equipe multidisciplinar oferecendo do pré-natal ao parto, um atendimento humanizado.

Novos horizontes na nossa frente, UTI, RM, segundo piso com mais leitos, tudo dependendo desta equipe hospitalar e dos médicos cooperados. Estamos no caminho almejado, estruturado, projetado com consultoria. Onde o custo e seu benefício, tem um valor decisivo, nas realizações de nossas ações.

Os nossos passos administrativos merecem por demais uma reflexão cuidadosa, e convidamos os médicos cooperados para analisarmos juntos as medidas prometidas que começarão a ser realizadas, e seu impacto econômico. As promessas sendo cumpridas, virando realidade, iniciando juntos.

Agradeço aos cooperados pela ajuda decisiva de possibilitar as realizações de nossos sonhos.  
**Muito Obrigado.**

# Relatório Gestão 2019

## Atenção Integral à Saúde – AIS

A AIS (Atenção Integral à Saúde) da Unimed de Sobral é hoje, a mais bem estruturada do Ceará, com vários programas inscritos e cadastrados na ANS (Agência Nacional de Saúde) e uma heterogeneidade de serviços prestados aos beneficiários da nossa Unimed nas seguintes especialidades:

- **Gastropediatria;**
- **Reumatologia;**
- **Psiquiatria e Psicologia;**
- **Neurologia;**
- **Pneumopediatria;**
- **Endocrinologia;**
- **Nutrologia e nutrição;**
- **Fonoterapia, Terapia Ocupacional, Enfermagem e Fisioterapia.**

Além de uma variedade de programas, alguns restritos para beneficiários unimed e outros abertos a sociedade sobralense. Para operacionalização desses serviços, contamos na nossa estrutura física com seis consultórios, uma sala para fisioterapia e uma piscina para hidroginásticas.

Diante da crescente demanda por serviços para tratamento de pessoas altistas, que estava gerando problemas para a nossa operadora, a AIS aliou em sua estrutura, esse novo serviço. Para isso, projetamos em nosso espaço físico duas salas: uma para terapias e outras para terapias sensoriais. Simultaneamente, capacitamos nossa equipe para as novas abordagens e metodologias, como Análise do Comportamento Aplicado (ABA).

### SERVIÇOS:

Os serviços da AIS são distribuídos em três segmentos:

**SPP – Serviço de Promoção e Prevenção onde estão incluídos os programas e eventos;**

**SAD – Serviço e Assistência Domiciliar que são os cuidados com os pacientes, nos lares.**

**CONSULTÓRIOS – locais para os atendimentos clínicos.**

### RECEITAS DA AIS:

São resultados dos serviços prestados: visitas hospitalares, visitas domiciliares, taxas e equipamentos e consultas.

### VANTAGENS FINANCEIRAS PARA OPERADORA.

Mantemos atendimentos domiciliares a 36 pacientes, evitando então a operadoras pagar diárias hospitalares.

Os diversos grupos, como idosos, obesos e crônicos são custos não mensuráveis em curto prazo, mas estatísticas existentes, já mostram a diminuição de internações hospitalares, embora aumente um pouco, o nível de consultas especializadas. O sistema AIS está sendo implantado pela maioria das operadoras e pode ser um caminho economicamente sustentável para a saúde suplementar do país.

### PROGRAMAS E EVENTOS.

#### I – PROGRAMAS INSCRITOS E CADASTRADOS NA ANS

##### 1. DE BEM COM A VIDA

Público: Usuários da Unimed de Sobral, acima de 60 anos, residentes na Sede.

Total de participantes cadastrados: 200



## Atenção Integral à Saúde – AIS

### 2. VIDA LEVE

Público: Usuários da Unimed de Sobral, entre 25 e 59 anos, residentes na Sede.  
Total de participantes cadastrados: 200

### II – PROGRAMAS INSCRITOS NA ANS

#### 1. CUIDANDO DO CUIDADOR

Público: Pessoas que cuidam dos usuários do Unimed Lar (internação domiciliar).  
Total de participantes cadastrados: 40

#### 2. SAÚDE NAS EMPRESAS

Público: Usuários da Unimed de Sobral, que tenham vínculo trabalhista com a empresa assistida.  
Total de participantes cadastrados: 7 empresas representando 000 usuários.

#### 3. GRUPO MENOS AÇUCA MAIS SAÚDE

(Portadores de doenças crônicas)  
Total de Inscrição: 73 beneficiários  
Média de Frequência: 35 beneficiários

#### 4. ACOLHIMENTO DE PUÉRPERAS

(Somente no Hospital Unimed de Sobral)  
Total de Puérperas: variável  
Média diária de Frequência: 4

#### 5. ALEITAMENTO MATERNO

(Beneficiários da Unimed de Sobral)  
Total de Inscritos: Variável  
Média de Frequência: 10 beneficiários

### III – EVENTOS SEMANAIS

#### 1. BIKE NIGHT

Total de participantes cadastrados: 747  
Média de público por passeio: 30

#### 2. CORRIDA DE RUA UNIMED

Total de participantes cadastrados: 173  
Média de público por passeio: 80



# Relatório Gestão 2019

## Comercial

Dizem que o ano tem início depois do carnaval. Para nós da Unimed Sobral, podemos dizer que esse ano começou com tudo. Estamos trabalhando com afinco na proteção da nossa cooperativa, almejando atingirmos 20.000 usuários até o final de 2021. Mesmo diante das incertezas do patamar econômico do nosso país, com inflação, juros e câmbio instáveis, não nos curvamos se assim pensarmos.

No ponto inicial do nosso período, tivemos dias de imersão durante o planejamento estratégico do Setor Comercial, o qual é realizado periodicamente, onde se avalia resultados e perspectivas que nos orientam nas tomadas de decisões e, por fim, na concretização de metas, ações e projetos.

Recentemente foi implementado os indicadores do setor através do Programa de Qualificação com o sistema Sigquali. Em breve iremos lançar um novo produto com 40% de coparticipação, com o objetivo de prospectar novos clientes e atingirmos nossa meta. Além disso, estamos focando na política de retenção de clientes através do acompanhamento de resultados, o que espelha a importância de reter e fidelizar nossa carteira. Outro ponto importante é o controle da sinistralidade, atualmente nos 70%, comparando com outras Operados do nosso porte, que é de 83,8%. Por último, foi implementado o "Projeto de Indicação" no segundo semestre de 2019 trazendo resultados significativos nas vendas. Acompanhando as estratégias do mercado, a Unimed Sobral têm atuado em diferentes canais de mídia e comunicação, desde rádios e jornais até a atuação digital com blogs e redes sociais, propagando ainda mais nossa marca Unimed ao público. Alinhamento e autonomia geram comportamentos assertivos e ancorados pela missão da empresa. Credibilidade a gente conquista no dia a dia.

Dra. Maria Gertrudes Ouriques Teles  
Diretora de Mercado

### Número de Beneficiários Unimed Sobral

Mês/ Ano	Nº VIDAS	Evolução%
2018/12	16.777	
2019/12	16.835	0,35%

### Perfil-etário Beneficiários Unimed Sobral

FAIXA ETÁRIA	Qtidade de Beneficiários	% por faixa	2019	TOTAL
00 a 18 anos	4.688	27,85		
19 a 23 anos	1.081	6,42		
24 a 28 anos	1.342	7,97		
29 a 33 anos	1.743	10,35		
34 a 38 anos	1.726	10,25		
39 a 43 anos	1.281	7,61		
44 a 48 anos	937	5,57	62,84%	6.255
49 a 53 anos	850	5,05		
54 a 58 anos	837	4,97		
acima de 59 anos	2.350	13,96		
<b>TOTAL</b>	<b>16.835</b>	<b>100,00</b>		

# Relatório Gestão 2019

## Balanço Patrimonial 2019

### Análise Contábil - Financeira Unimed Sobral - 2019

Unimed Sobral	31/12/2019
INGRESSOS	R\$ 85.902.451,28
DISPÊNDIOS	R\$ 69.534.010,99
SINISTRALIDADE %	80,95%
CUSTO ADMINISTRATIVO	R\$ 11.633.908,88
CUSTO ADMINISTRATIVO X INGRESSOS	13,54%
APLICAÇÕES VINCULADAS	R\$ 5.142.011,90
RESULTADO FINANCEIRO	R\$ 208.691,22
CONSTITUIÇÃO / REVERSÃO PROVISÕES ANS	R\$ 149.755,48
OUTROS INGRESSOS NÃO OPERACIONAIS	R\$ 2.077.213,65
RESULTADO	R\$ 7.170.191,76
RESULTADO X INGRESSOS	8,35%

Fonte: Contabilidade - Unimed Sobral - Sobral, julho de 2020



## Relacionamento com o Cliente

A partir do Planejamento Estratégico realizado em 2019, a Unimed Sobral inaugurou o novo espaço de Relacionamento com o Cliente. A nova sala localizada na Sede Administrativa localizada na Av. Dom José Tupinambá da Frota, 1951, tem como objetivo proporcionar maior comodidade aos beneficiários, bem como, conforto e qualidade de atendimento pela equipe.

Para a diretoria da Unimed Sobral, o novo espaço é uma realização para a Cooperativa, dada a importância de ter uma área estruturada destinada ao relacionamento com o cliente. Este é mais um serviço diferenciado da Cooperativa, que tem como missão oferecer soluções em saúde, e pôr em prática o Jeito de Cuidar Unimed garantindo a satisfação dos clientes, cooperados, colaboradores e prestadores. A partir da criação do novo espaço é possível dar o melhor aos nossos usuários, atendendo suas necessidades e desenvolvendo um relacionamento de longo prazo com os mesmos.





## Gestão de Pessoas

Acreditando na importância do desenvolvimento dos colaboradores, o setor de Gestão de Pessoas trabalha alinhado com a política da Unimed Brasil e no Jeito de Cuidar. O reconhecimento deste trabalho, foi a premiação da Unimed Sobral com o 1º lugar na premiação GPTW como Melhor Empresa na categoria Pequenas Empresas para se trabalhar no Estado do Ceará pelo segundo ano consecutivo.

Para a diretoria da Unimed Sobral, "o 1º lugar pelo segundo ano consecutivo no GPTW é a prova de que estamos no caminho certo. Um reconhecimento de que a Singular valoriza e cuida daqueles que fazem a empresa no dia a dia."





# Relatório Gestão 2019



## Hospital Unimed Sobral

Atendimentos	Total geral - 2018	Total geral - 2019
AMBULATÓRIO AMA	2277	248
AMBULATÓRIO CARDIO	3071	3729
AMBULATÓRIO G/O	214	-
CONSULTÓRIO DA HEMATOLOGIA	166	104
CONSULTÓRIO DA PLASTICA	76	148
CONSULTÓRIO DA UROLOGIA	343	470
CONSULTÓRIO DE ALERGOLOGIA	96	35
CONSULTÓRIO DE CARDIOLOGIA	2	17
CONSULTÓRIO DE CLÍNICA CIRURGICA	271	835
CONSULTÓRIO DE CLÍNICA GERAL	5052	5311
CONSULTÓRIO DE DERMATOLOGIA	1147	1752
CONSULTÓRIO DE ENDOCRINOLOGIA	432	338
CONSULTÓRIO DE GINECO-OBSTETRICIA	809	1295
CONSULTÓRIO DE MEDICINA DA DOR	367	972
CONSULTÓRIO DE TRAUMATO-ORTOPEDIA	7015	7609
CONSULTÓRIO GASTROENTEROLOGISTA	193	320
CONSULTÓRIO OTORRINOLARINGOLOGISTA	9	-
EMERGÊNCIA OBSTETRICA	10	28
EMERGÊNCIA PEDIÁTRICA	14654	15303
ORTOPEDIA	2	3
PRONTO ATENDIMENTO	21153	23279
REMOÇÃO DE AMBULÂNCIA	-	46
ACUPUNTURA	-	6
CONSULTÓRIO DA INFECTOLOGIA	-	1
CONSULTÓRIO DE ANESTESIA	-	1
CONSULTÓRIO DE COLOPROCTOLOGISTA	-	113

# Relatório Gestão 2019

## Hospital Unimed Sobral

CIRURGIAS	Total 2018	Total 2019
CIRURGIAS	3921	4458
<b>CONSULTORIO DA HEMATOLOGIA</b>		
BERÇÁRIO	3	2
EMERGÊNCIA	197	115
GINECO/OBSTETRICA	643	
PEDIATRIA	78	
SEMI-INTENSIVA	13	38
UCNI - UNIDADE DE CUIDADOS NEONATAIS INTERMEDIARIOS	20	14
UNIDADE CIRÚRGICA	1537	2683
UNIDADE CLÍNICA	889	1063
UNIMED LAR	386	252
<b>Total geral</b>	<b>3766</b>	<b>4167</b>

# Relatório Gestão 2019

## Hospital Unimed Sobral

EXAMES		
Exames/Serviços	Total 2018	Total 2019
ACUPUNTURA	589	-
AGENCIA TRANSFUSIONAL	67	60
COLONOSCOPIA	60	212
ENDOSCOPIA	390	804
EXAMES CARDIOLÓGICOS	5000	5154
EXAMES GINECOLÓGICOS	393	363
EXAMES RN POS PARTO	15	306
FISIOTERAPIA	73	131
FONOAUDIOLOGIA	1491	23
IMOBILIZAÇÃO	4	-
LABORATORIO	1301	1409
LABORATORIO DE ANALISES CLINICAS (DR. AURÉLIO)	1	-
RADIOLOGIA	12963	13987
TOMOGRAFIA	3338	2242
ULTRASSONOGRAFIA G/O	839	321
ULTRASSONOGRAFIA HUS	5818	6176
<b>Total geral</b>	<b>32342</b>	<b>31188</b>

## **Hospital Unimed Sobral**

### **LEITOS**

- **15 Leitos cirúrgicos**

- **17 Leitos clínicos**

03 Leitos - semi-intensiva

03 Leitos - recuperação

03 Leitos extras (apartamentos em enfermaria)

01 sala de parto humanizado

**TOTAL: 42 LEITOS**

### **FUTURO**

- Reforma e ampliação do hospital

- Aumento de 20 leitos

- UTI com 10 leitos

- Estacionamento para clientes e colaboradores

- Aparelho de Ressonância Magnética

- Aparelho de eco transesofágico

- Implantação de energia renovável (solar)

- Projeto Fábrica de Idéias ( Reconhecimento de colaboradores)

## ProQuali (Programa de Qualificação da Rede Credenciada)

A Unimed Sobral criou em Julho de 2019 o ProQuali, que consiste na fixação de atributos de qualificação relevantes para o aprimoramento da atenção à saúde oferecida pelos prestadores/cooperados a toda área de atuação da Unimed Sobral.

Sabe-se que produzir e assegurar saúde são trabalhos constantes, que demanda utilização de mecanismos que permitam mensurar, qualificar e tomar decisões. Com isso, conhecer e qualificar a rede credenciada (hospitais, laboratórios, clínicas, médicos aspirantes e cooperados) possibilitará a efetivação dos objetivos da Unimed Sobral. Sobre o critério de participação a adesão a este programa, por parte do prestador, é livre, porém a Unimed Sobral teve como objetivo os prestadores e consultório de cooperados na sua totalidade. Portanto, foi enviado um Termo de adesão ou não adesão ao programa para cada prestador/cooperado, onde teria que ser assinado/carimbado e devolvido a Operadora conforme prazo estabelecido. Após recebimento do termo a Operadora enviou o cronograma com data prevista para as auditorias.

As auditorias de qualificação foram realizadas entre Agosto de 2019 à Janeiro de 2020 pelo setor de Auditoria de Enfermagem em parceria com o Grupo IAG Saúde e teve o apoio das áreas de Gestão da Qualidade, Relacionamento com a Rede Prestadora e Relacionamento com Cooperado. Os critérios de avaliação foram: Segurança, Conforto e Experiência do Cliente. E a partir do resultado da pontuação poderiam ser classificados em níveis Ouro, Prata ou Bronze, conforme a tabela:

Selo	Faixas de Pontos	Prazo de Validade do Selo
Ouro	> 90 pontos	03 anos
Prata	70 a 89 pontos	02 anos
Bronze	50 a 69 pontos	01 ano
Sem selo	< 50 pontos	01 ano

## ProQuali (Programa de Qualificação da Rede Credenciada)

Abaixo segue um resumo quantitativo sobre a adesão ao ProQuali neste 1º ciclo de 2019:

Rede Credenciada	Total de Credenciados	Total de Adesão ao ProQuali	% de Adesão 56,81%
Clinicas	44	25	56,81%
Laboratórios	17	5	29,41%
Hospitais	6	2	33,33%
Consultórios Médicos (Cooperados)	105	11	10,47%

O resultado desse 1º ciclo de qualificação do ProQuali resultou nos selos de 04 (quatro) prestadores, sendo 01 hospital com selo bronze, 02 laboratórios com selo prata e 01 laboratório com selo ouro. Observação: Os resultados da qualificação de consultórios médicos ainda estão sendo processados, com previsão para abril/2020.

Toda a rede credenciada participante esta recebendo conforme cronograma, o resultado das auditorias bem como um plano de ação com melhorias que poderão ser acompanhadas através da plataforma Sigquali (sistema na web) durante toda a validade do selo.

Além do mais, toda a rede credenciada poderá participar dos treinamentos trimestrais ofertados pela Operadora Unimed Sobral com assuntos pertinentes a área, para que juntos possamos esta sempre melhorando e entregando um serviço de qualidade aos nossos beneficiários.

# Relatório Gestão 2019

## Programa Qualifica

O Programa Qualifica Unimed tem por finalidade capacitar as cooperativas do Sistema Unimed na adoção de um modelo de gestão para integração dos processos, tornando a operação efetivamente sistêmica, melhorando a qualidade dos serviços e reduzindo os riscos gerenciais.

Com isso, o programa busca a melhoria contínua dos serviços e capacitação dos colaboradores de todos os níveis da Unimed a fim de qualificar as Cooperativas nos requisitos das normas RN 277 da ANS e ISO 9001:2015 curso EAD para colaboradores e 10 passos (visitas de consultoria).

O programa iniciado em Julho de 2018, finalizará em Junho de 2020 e a Operadora já passou pelo Passo 09 onde foi realizada a auditoria interna de prestação de contas com a Unimed Brasil e SESCOOP ( programa) obtendo assim na RN 277/2011 86% de cumprimentos dos requisitos e da ISO 9001/2015 88% de conformidade, superando a meta estabelecido pelo Programa Qualifica.

Os próximos passos será a auditoria diagnóstica e a auditoria de acreditação prevista para o final deste semestre de 2020, onde a Operadora Unimed Sobral passará por uma avaliação de uma empresa certificadora podendo concorrer aos níveis bronze, prata ou ouro, e se tornar a primeira Operadora de saúde do estado do Ceará a ser acreditada pela ANS



# Relatório Gestão 2019

## Comunicação/Marketing



somos coop.



ANS nº 303178



CUIDAR DE VOCÊ, ESSE É O PLANO.



**(88) 3677.3000**

  @unimedsobral

[www.unimedsobral.com.br](http://www.unimedsobral.com.br)