

Unimed Chapecó
Cooperativa de Trabalho Médico da Região Oeste Catarinense

CNPJ: 85.283.299/0001-91

Registro ANS: 354295

Relatório de Administração

Exercício Findo em 31 de dezembro de 2020

Prezados Senhores,

Atendendo às exigências da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e ao disposto na Legislação Societária e de Cooperativas, submetemos à apreciação dos senhores o Relatório da Administração e as Demonstrações Financeiras da Unimed Chapecó referentes ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2020, incluindo os pareceres dos auditores independentes e do Conselho Fiscal.

A Unimed Chapecó faz parte do Sistema Unimed, que é a maior experiência cooperativista do mundo na área da saúde. Completados 28 anos de existência, a Unimed Chapecó encerrou o ano de 2020 com 328 cooperados, 51.022 beneficiários do plano de saúde, 1.072 colaboradores e uma rede de atendimento na sua área de atuação que contempla 66 serviços credenciados (hospitais, laboratórios e clínicas), além de serviços próprios compostos por hospital, laboratório, clínica de fisioterapia, centro de oncologia, centro de diagnóstico por imagem, serviço de saúde ocupacional, serviço de transporte, SOS, e um espaço exclusivo que dispõe dos serviços de medicina preventiva, atenção domiciliar, atendimento personalizado a saúde e uma equipe multiprofissional.

A cooperativa tem como negócio a promoção da saúde e trabalho médico. A valorização na participação do cooperado, satisfação do cliente, ética, honestidade, desenvolvimento de pessoas, governança e transparência são os princípios que nos norteiam. Nossa visão é ser referência em gestão, com certificação de qualidade no mais alto nível, buscando satisfação crescente dos clientes, colaboradores e cooperados.

Alicerçado no planejamento estratégico e governança cooperativa, no exercício de 2020 a Unimed remunerou seus cooperados com base na CBHPM vigente, com portes de outubro de 2017 com adicional de 21,55%, para todos os atos médicos, resultando em R\$ 12.503.471,07 de subsídios do intercâmbio, além de encerrar o exercício de 2020 com resultado positivo. De acordo com o artigo 67 do estatuto social, depois de constituídas as reservas e fundos obrigatórios pela lei 5.764/71, as sobras são levadas à Assembleia Geral Ordinária, em março de 2021.

Através de uma gestão sólida, a Unimed Chapecó objetiva honrar todos os seus compromissos financeiros, além de suportar as oscilações advindas das operações com o plano de saúde, tais como, a sinistralidade. Pautada na qualidade de seus serviços, busca aumentar o número de clientes, mesmo em um cenário desfavorável, evitando principalmente, a evasão dos beneficiários do plano de saúde. A Cooperativa investe em medicina preventiva, resultando na melhoria da qualidade de vida e aumento da longevidade de seus beneficiários, além de melhorar o resultado do plano de saúde, com a redução de sinistralidade. Seus programas aprovados junto a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), com atuação preventiva na saúde do adulto e do idoso são: “Viver Bem: Saudável”, “Mova-se - Grupo de Caminhada e Corrida” e “Saúde em Diabetes”.

Em 2020 expandiu o serviço de Atenção Domiciliar, buscando a formação de equipe própria para 2021, mantendo critérios de desospitalização, visando garantir maior conforto ao paciente, seus familiares e também realizando a gestão eficiente do custo das internações de longa permanência.

A nova estrutura hospitalar inaugurada em 2019 fortaleceu a Cooperativa para os desafios encontrados em meio a pandemia do COVID-19, contando com um serviço de imagem de última geração sendo referência no Oeste de Santa Catarina, a modernidade e tecnologia são características marcantes do Novo Hospital Unimed Chapecó, o qual passou a ofertar novos exames como: angiotomografia de coronárias realizadas em Tomógrafo Multislice 128 i;

escore de cálcio, escore de cálcio coronário, ressonância magnética de 3 tesla (imagens em alta definição) e tomografia computadorizada helicoidal que possibilita exames coronarianos e neurológicos. Foi ampliada a capacidade para a realização das ultrassonografias de todos os perfis. Outro avanço foi a criação do Centro de Imagem Cardiovascular, com a aquisição de esteiras de alta tecnologia para testes de esforço físico, uma estrutura única no estado.

A reativação da antiga estrutura hospitalar, desativada no final de 2019 após a inauguração do novo hospital, foi o ensejo para a organização categórica dos atendimentos aos pacientes da COVID-19. Hospedou um Pronto Atendimento, uma Unidade de Internação e uma UTI, possibilitando o acesso exclusivo à patologia e garantindo o isolamento às demais áreas.

O serviço Atendimento Personalizado a Saúde ganhou uma estrutura ampla em 2020, buscando a construção de um sistema abrangente com foco na qualidade da assistência ao beneficiário, trazendo de volta o chamado médico da família, tão comum no passado, para o diagnóstico e acompanhamento dos pacientes. O modelo propõe que a base seja o cuidado primário direcionado à atenção à saúde como um todo e não somente as doenças.

Outra conquista da cooperativa foi a ampliação do Centro de Oncologia e Hematologia de 283m² para 560m², com o incremento de três salas de atendimento, totalizando nove consultórios e um leito. Um ambiente moderno, com nova capela de fluxo laminar para o preparo dos medicamentos quimioterápicos, além de poltronas massageadoras automáticas para longa permanência.

Em 2020 houve a substituição do sistema de gestão da Operadora de Plano de Saúde e das áreas administrativas para MV - SoulMV, concluindo a migração para um único sistema de gestão, visando a automatização de processos e integrações sistêmicas. A transição se deu no início de 2020 e compreendeu períodos críticos do início da pandemia. Em meio a um cenário de isolamento social as equipes precisaram buscar alternativas para dar

continuidade das atividades de transição. Trabalhos em “home office” e parque tecnológico adequado foram fatores primordiais.

Em maio de 2020 foi constituído o Núcleo de Governança Corporativa – NGC, com a finalidade de fomentar a Gestão de Riscos Corporativos, a Compliance Regulatória e de Integridade, Adequação da Cooperativa à LGPD com abordagem também da Segurança da Informação e Auditoria Interna. Foi dado início em 2020 à Gestão de Riscos Corporativos, com elaboração da Política de Riscos e Controles Internos e o desenvolvimento de um projeto piloto para validação da metodologia proposta. Também, iniciou-se o desenvolvimento do programa de Privacidade, no qual ocorreu a elaboração da Política de Segurança e Privacidade, foi realizado treinamentos aos colaboradores, bem como iniciou-se à adequação para aderência à LGPD. Além disso, foi estruturado o Canal de Denúncias e constituído o Comitê de Ética e Conduta, como primeiros passos para o Programa de Integridade (compliance). Ademais, foi criado o Comitê de Governança, Riscos e Compliance, como estrutura de apoio ao Conselho de Administração.

A Cooperativa manteve os altos níveis de excelência conquistados ao longo da última década, tanto na Operadora do Plano de Saúde, quanto nos Recursos Próprios. A Operadora do plano de saúde possui o nível máximo de acreditação, com base nos critérios estabelecidos pela Resolução Normativa Nº 277 ANS que avalia: a administração, a estrutura e a operação dos serviços de saúde oferecidos, o desempenho da rede de profissionais e estabelecimentos de saúde conveniados e o nível de satisfação dos beneficiários. Nos serviços próprios, o Hospital Unimed Chapecó foi certificado pela metodologia de acreditação Internacional Canadense – QMentum International Diamond e ainda, sustentou o nível máximo da metodologia de acreditação nacional conferida pela Organização Nacional de Acreditação – ONA. Estas certificações traduzem a preocupação do Hospital em garantir uma qualidade assistencial focada no cuidado individualizado para as necessidades de cada paciente aqui atendido.

O exercício de 2020 foi muito desafiador para a Gestão da Unimed Chapecó, com muitas mudanças, reconstruções e redesenhos dos processos de

trabalho devido a chegada da pandemia causada pelo COVID19, contudo, as metodologias de acreditação implantadas no hospital, especialmente a internacional, orientam através de padrões as melhores práticas e estratégias para atuação frente a desastres e emergências, o que foi fundamental para a assertividade das ações tomadas para enfrentamento e prevenção do novo coronavírus.

Com mais de mil colaboradores empregados de forma direta a Cooperativa faz investimentos continuamente. Possui o programa de gestão por competências e o programa de educação continuada, que visa capacitar todos os colaboradores da Cooperativa. Além destes, os colaboradores podem participar do programa de bolsa de estudos para custear em até 50% do valor das mensalidades dos cursos de graduação e pós-graduação. A Cooperativa possui restaurante próprio, oferecendo a seus colaboradores refeições com subsidio de 80%. Possui o programa de participação nos resultados visando à integração de seus empregados no desenvolvimento empresarial da Unimed Chapecó. Além destes, oferece seguro de vida, prêmio assiduidade, uniformes, vale transporte, auxilio creche, vale alimentação, além de plano de saúde regulamentado e plano odontológico para os colaboradores e dependentes diretos.

Enfrentar as adversidades do cenário econômico e político atual, juntamente com toda complexidade do negócio de saúde suplementar é, sem dúvida, um grande desafio para a Cooperativa. Fazer isso de forma ética e transparente com todas as partes relacionadas, de forma sustentável, gerando trabalho e renda, preservando o meio ambiente, contribuindo para o bem-estar da sociedade, é o que norteia a gestão baseada na sustentabilidade da Unimed Chapecó. A Cooperativa mantém projetos e ações com intuito de estimular o desenvolvimento humano e social, contribuindo para a solução de problemas que afetam a comunidade na qual está inserida. Como resultado, a Unimed Chapecó manteve o selo ouro de Governança Cooperativa e Sustentabilidade e o selo ouro de Sustentabilidade do Hospital Unimed, ambos conferidos pela Unimed do Brasil.

O ano foi desafiador para a área da saúde como um todo e o enfrentamento da maior pandemia do século foi o principal fator que marcou 2020. A cooperativa comprovou que os esforços dos últimos anos, foi fundamental para que a Unimed Chapecó estivesse preparada. Destaca-se como principais fatores a formação profissional das equipes envolvidas, investimentos em estruturas assistências e tecnologia. Mesmo diante deste cenário foi um ano muito promissor, com muitas conquistas e muitas metas alcançadas. Entretanto, o processo de melhorias é contínuo, e chega o ano 2021 com muitos desafios pela frente. Dentre eles, a continuidade da gestão dos riscos corporativos, a finalização da adequação à LGPD, o fomento à segurança da informação, a efetivação do Programa de Integridade e Compliance Regulatório, bem como a reestruturação da auditoria interna, e a revisão e atualização do planejamento estratégico. Não podemos deixar de mencionar a criação de uma UTI pediátrica e ampliação da UTI Neonatal no complexo hospitalar do centro de Chapecó, o desenvolvimento e aprovação de novos projetos, incluindo uma nova unidade Hospitalar no Bairro Efapi, ampliação e adequação da estrutura do hospital existente. Nos recursos próprios, os principais desafios correspondem a visita de recertificação pela metodologia de Acreditação Hospitalar Nacional – ONA e a visita de manutenção dos padrões definidos pela Acreditação Internacional - Qmentum. Enquanto na operadora do Plano de Saúde outros dois importantes desafios são a certificação do Serviço de Atenção Primária em Saúde – APS pela Resolução Normativa ANS 440 e o marco inicial das atividades para obtenção da certificação pela Resolução Normativa 452 – ANS que dispõe sobre a revisão do programa de acreditação das operadoras de planos de saúde em 2022. É com muito planejamento que a Cooperativa busca avançar em seus planos estratégicos, sempre de olho no cenário macroeconômico e na economia regional, mantendo crescimento sustentável.

Dr. José Pegoraro Foresti
Presidente
Unimed Chapecó