

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO - 2019

I. CENÁRIO RELEVANTE NO EXERCÍCIO DE 2019

Com 80.148 beneficiários, chegou-se ao final de 2019 contabilizando-se acréscimo de 1,06% de beneficiários em relação ao mesmo período do ano anterior. Destacaram-se no exercício findo o esforço da Operadora para promover o equilíbrio entre a saída e a entrada beneficiários, com ações de retenção associadas a campanhas de venda e de reposicionamento, mediante a oferta de produto mais competitivo, ante o acirramento da concorrência e a influência de fatores externos como as dificuldades econômicas vivenciadas pelas empresas no Estado de Sergipe, área de atuação da Operadora. No ano de 2019 houve um aumento no faturamento na ordem de 13% em relação ao período anterior. O índice de sinistralidade fiscal atingiu 84,74%. Embora fora do patamar desejável, os indicadores estão compatíveis com o cenário do mercado nacional, identificado em operadoras do sistema Unimed de perfil equivalente.

Observaram-se, no período, importantes alterações no perfil e no impacto dos itens que compõem o custo assistencial, contribuindo para esse cenário um sensível aumento nos custos de materiais e medicamentos, seguidos de um significativo aumento no valor médio das contas hospitalares. No que tange aos custos com SADT, observou-se incremento de aproximadamente 18,3%, estando dentre os itens de maior impacto os tratamentos das patologias oncológicas, que incluem o fornecimento de quimioterápicos orais de uso domiciliar, contemplados no Rol da ANS ou nele não previsto, mas com fornecimento determinado através de ações judiciais.

O quadro de Cooperados chegou a 595, alcançando todas as especialidades médicas, sendo mantida uma rede credenciada composta por 144 estabelecimentos incluindo hospitais, maternidade, laboratórios, centros de diagnóstico, clínicas de fisioterapia e psicologia. A Operadora possui uma rede própria formada por hospital, centro diagnóstico, centro clínico de especialidades médicas, centro de fisioterapia, unidade materno-infantil, núcleo de atenção integral à saúde (unidade de SOS móvel, unidade de atendimento/internamento domiciliar, ambulatório para infusão de medicamentos e realização de curativos, núcleo de gerenciamento de crônicos e núcleo de cuidados paliativos).

No ano de 2019, a Unidade de Diagnóstico realizou 917,824 exames laboratoriais, representando 44% da demanda total deste tipo serviço. Quanto ao exames por imagem, a Unidade realizou 87.076 exames, representando cerca de 20% do total demandado. O serviço de Tomografia absorveu aproximadamente 63% da demanda, ainda havendo ociosidade que pode ser mitigada com a abertura em horários alternativos. Quanto aos atendimentos da Unidade de Fisioterapia foram realizadas cerca de 101.000 sessões no ano de 2019, entre os serviços de Ortopedia /Neurologia /Cardiorrespiratória /Uroginecologia, representando 90% da demanda.

O hospital Unimed em Sergipe possui serviço de urgência/emergência 24 horas, que atualmente disponibiliza especialistas nas áreas de ortopedia, cirurgia geral/torácica, clínica médica e pediatria, e


Dr.ª Denise Tavares S.A. da Silva
Diretora Presidente
Unimed Sergipe


Benê Sílvio de Paula Tomaz
Contador
CRC SP 248225/O-8 T-SE

internações, destacando o incremento tecnológico e modernização do seu centro cirúrgico que permitiram ampliar sua capacidade de atendimento em todas as especialidades médicas, contemplando inclusive procedimentos de alta complexidade. Em 2019, a taxa média de ocupação foi de 69% e a taxa, tendo ficado em 2,2 dias o tempo médio de permanência de pacientes cirúrgicos e em 8 dias a média de permanência para pacientes eletivos.

O Hospital Unimed, no ano de 2019, contou com uma equipe técnica e operacional composta por 469 colaboradores em prol do cumprimento da sua missão principal, prestar serviços assistenciais humanizados e com qualidade, constituindo-se, além disso, num relevante balizador comercial em relação à rede credenciada da Cooperativa.

Considerando o conjunto total de serviços e unidades vinculadas, a Unimed Sergipe conta hoje com 583 colaboradores, contemplando os estagiários menores aprendizes. A Operadora investe em capacitação e especialização de sua força de trabalho e no adequado gerenciamento do seu capital intelectual, notadamente por atuar em um segmento que exige alto nível de especialização. Com um turnover de 0,68%, a Unimed Sergipe tem foco na retenção de talentos e monitora periodicamente a satisfação de seus colaboradores, visando à melhoria da qualidade de vida no trabalho.

A Unidade Centro Clínico realizou 33.953 consultas no ano de 2019, nas seguintes especialidades: Cardiologia, Reumatologia, Endocrinologia, Neurologia, Clínica Médica, Ortopedia, Infectologia, Psiquiatria, Dermatologia, Reumatologia, Mastologia, Homeopatia e Gastro.

Com foco no atendimento pediátrico e ginecológico, a Unidade Materno-Infantil disponibiliza atendimento nas especialidades de: Atendimento Pediátrico à Gestante, Pediatria, Puericultura, endocrinologia Pediátrica, Ginecologia, Obstetrícia (pré-natal), Neurologia Pediátrica e 2019 foram realizados aproximadamente 20.762 consultas e 12.364 exames ginecológicos.

II. AÇÕES E RESULTADOS OPERACIONAIS E ECONÔMICOS NO EXERCÍCIO DE 2019

A Unimed Sergipe possui 92% de sua carteira formada por planos regulamentados, e mantém permanentes ações de estímulo à adesão dos demais clientes aos parâmetros da Lei dos Planos de Saúde (Lei nº 9.656/98) e demais normas aplicáveis a partir de sua vigência.

Por outro lado, considerados os aspectos de rentabilidade e o perfil do mercado, os esforços de vendas foram canalizados especialmente para a comercialização de produtos de abrangência municipal coparticipativos. Atualmente, a operadora possui 39,6% de seus beneficiários vinculados a planos coletivos, e conseqüentemente, 60,4% de beneficiários em planos individuais.

No que se refere à racionalização dos dispêndios administrativos, as ações de controle possibilitaram a manutenção do binômio crescimento/sustentabilidade. Ao longo do exercício sob análise, o dispêndio


Dr.ª Denise Tavares S.A. da Silva
Diretora Presidente
Unimed Sergipe


Benê Sílvio de Paula Tomaz
Contador
CRC SP 248225/O-8 T-SE

administrativo, alcançou o patamar de 6,3%, sem prejuízo da qualidade dos serviços prestados e sem desaceleração do crescimento.

A necessidade de combater os fatores que promovem a crescente elevação da sinistralidade levou a Diretoria Executiva a adotar uma série de iniciativas estratégicas e operacionais, originalmente fixadas a partir de diretrizes inseridas no Planejamento Estratégico Participativo elaborado para o quinquênio, a saber:

- Implantação da informatização da sistemática de auditoria hospitalar, possibilitando a emissão de relatórios gerenciais para subsidiar processo decisório, além de promover maior celeridade no processo operacional;
- Utilização de consultorias especializadas para análise pericial de demandas de clientes, fazendo uso de formação de Juntas Médicas, quando divergências técnicas, conforme recomendação da própria ANS;
- Intensificação do processo de desospitaliação com absorção de demanda pelo SAD – Serviço de Atenção Domiciliar – nas modalidades de internação e atendimento domiciliar, como estratégia de redução de custo e melhoria na qualidade da prestação de serviços assistencial com ênfase no atendimento seguro e humanizado; bem como foi intensificado a busca por pacientes par serem absorvidos pelo serviço de Gerenciamento de Pacientes Crônicos – GPC e ênfase no realinhamento da proposta do Serviço de Medicina Preventiva da Unimed Sergipe agregando-o ao gerenciamento de crônicos e enfatizando a prevenção primária e secundária da saúde;
- Implantação da plataforma de compras – OPME NEXO - para a Unimed Sergipe visando racionalização dos custos;
- Permanência das negociações de Tabelas de MAT/MED junto à rede credenciada de Oncologia, 2ª maior despesa assistencial;
- Compra direta de medicamentos quimioterápicos orais, psicotrópicos e imunobiológicos com a disponibilização para o cliente através do NAIS – Núcleo de Atenção Integral à Saúde.
- Manutenção da Central de Compras de OPME com a busca de negociação direta junto a fornecedores – preços negociados por meio da Unimed Brasil – CTNPM;
- Incrementos tecnológicos em Unidades de Serviços próprios com a aquisição de software e equipamentos;
- Estruturação da base científica de conhecimento contemplando protocolos validados pelas especialidades médicas, disponibilizada na área do servidor com acesso livre aos médicos da Pré-Auditoria para subsidiar as liberações de autorizações de procedimentos, bem como disponibilizados na área do Cooperado – INTRANET;
- Manutenção das ações para estimular à migração dos contratos de planos não regulamentados;
- Renegociação da carteira de pessoa Jurídica com aplicação de reajustes técnicos e melhoria de rentabilização;


Dr.ª Denise Tavares S.A. da Silva
Diretora Presidente
Unimed Sergipe


Benê Silveira de Paula Tomaz
Contador
CRC SP 248225/O-8 T-SE

- Ampliação da atuação do Centro Clínico com agregação de especialidades médicas deficitárias, a saber: Nutrologia, Fisiatria, Reumatologia, Endocrinologia e Psiquiatria;
- Investimento na infraestrutura de todas as unidades de negócios, ampliando sua capacidade de atendimento;
- Formatação de novos produtos municipalizados com direcionamento para rede própria.

A Unimed Sergipe tem seu modelo de gestão certificado por Organismo Certificador -ABNT - na Norma NBR ISO 9001:2015, tendo como critérios e linhas de atuação permanente:

- Detalhamento dos processos em procedimentos, instruções de serviços e manuais que fazem parte do acervo documental;
- Revisão de processos relacionados ao Gerenciamento de Riscos;
- Manutenção dos compromissos definidos na Política da Qualidade com os apostadores: clientes, cooperados, colaboradores, parceiros e sociedade;
- Monitoramento do cumprimento dos objetivos da qualidade com respectivos indicadores de desempenho para aferir os resultados alcançados e subsidiar a análise crítica, estimulando a adoção de ações corretivas e preventivas na correção de rumos;
- Responsabilidades, autoridades e riscos pertinentes aos processos definidos;
- Sistematização da análise crítica do SGQ como forma de assegurar a sua pertinência, adequação e melhoria contínua;
- Viabilização de infraestrutura adequada para o funcionamento dos processos;
- Instituição de mecanismos de controles para aferir os requisitos dos clientes e sua satisfação, bem como o desempenho dos processos;
- Planejamento dos produtos de acordo com os requisitos legais, estatutários e normativos do cliente e do negócio;
- Adoção de sistemáticas de auditorias internas nos processos com o objetivo de verificar a adequação do SGQ aos requisitos normativos;
- Informatização do processo de qualidade com foco na preservação dos dados e informações da Unimed Sergipe;
- Sistematização do tratamento de não conformidades com ênfase na análise de causa de problemas e tratativas utilizando-se de ferramentas da qualidade e definição de ações corretivas e preventivas;
- Monitoramento do Núcleo Estratégico viabilizando o levantamento de dados e geração de informações qualitativas referentes à operacionalização do negócio para subsidiar a Alta Direção e Gestores no processo de tomada de decisão operacional e estratégica.
- Criação do Núcleo específico para assuntos relacionados à ANS – para fins de controle e monitoramento dos processos internamente e demandas de clientes;
- Criação de ações estratégicas para valorizar e motivar os colaboradores, afim de assegurar a implementação do modelo de gestão da qualidade adotado.


 Dr.ª Denise Tavares S.A. da Silva
 Diretora Presidente
 Unimed Sergipe


 Benê Sílvio de Paula Tomaz
 Contador
 CRC SP 248225/O-8 T-SE

- Manutenção das ações de incentivos remunerados para o quadro de auditores internos.
- Implantação do aplicativo de serviços da UNIMED - MOBILE – para o cliente UNIMED – para smartphones;
- Gestão de mudanças – planejamento das mudanças por meio da implantação dos projetos;
- Conhecimento organizacional – retenção do conhecimento por meio de mentoria (apadrinhamento), bem como retenção da propriedade intelectual,
- Mudança no modelo de atendimento fisioterapêutico – atendimento personalizado.

2.1. Destinação de Resultados

Nos termos estabelecidos pela legislação cooperativista e demais dispositivos aplicáveis, as sobras do exercício de 2019 estão à disposição da Assembleia Geral, havendo orientação técnica de serem integralmente incorporadas ao Patrimônio Líquido. A Assembleia Geral Ordinária, designada para o mês de março, foi suspensa em face da **decretação de situação de emergência na saúde pública no Estado de Sergipe (Decreto 40.560, de 16/03/2020)** e demais orientações dos órgãos de saúde, como medida de prevenção de contágio do vírus SARS COV-2, devendo ser realizada após a liberação desse tipo de evento por parte das autoridades, inclusive mediante formato que admita sua realização por meio de videoconferências e ferramentas de participação virtual.

2.2. Relações Societárias e Operações não Aplicáveis

No contexto da Sociedade Cooperativa Unimed Sergipe, observada a sua estrutura organizacional e societária, assim como a sua forma de atuação operacional, práticas ou eventos como a realização de acordo de acionistas e emissão de debêntures não lhe são aplicáveis. Por outro lado, não se registra ordinariamente ao longo de sua existência atos de reorganização societária, ou que impliquem alterações de controle, sendo mantida a sua pura natureza cooperativista.

Sob o ponto de vista das relações societárias, a Unimed Sergipe mantém-se exclusivamente como sócia majoritária da sociedade denominada São Marcos Hospitalar Ltda., que explora a atividade de hospital geral de média complexidade, tendo ali, ao longo de 2019, realizado transferências para futuro aumento de capital no valor total de R\$ 2.881.600,44 – (dois milhões, oitocentos e oitenta e um mil, seiscentos reais e quarenta e quatro centavos). As operações executadas pela Cooperativa são compatíveis com a sua capacidade financeira, evidenciada nas suas demonstrações contábeis, não se observando dependência de capital de terceiros para os investimentos e aportes realizados de forma direta ou indireta nos recursos próprios.

III. Dados e Informações Administrativas Complementares

3.1. PERFIL GERAL DA MÃO-DE-OBRA


Dr.ª Denise Tavares S.A. da Silva
Diretora Presidente
Unimed Sergipe


Benê Sílvio de Paula Tomaz
Contador
CRC SP 248225/O-8 T-SE

3.1.1. LOCALIZAÇÃO GEOGRÁFICA: Toda a mão-de-obra está alocada na cidade de Arraça-se.

3.1.2. QUANTIDADE, ROTATIVIDADE E INVESTIMENTOS:

	2015	2016	2017	2018	2019
Nº DE EMPREGADOS	454	461	499	522	583
TURN OVER	1,6%	1,05%	1,6%	1,52%	0,68%
INVESTIMENTO EM QUALIFICAÇÃO E TREINAMENTO	92.865,87	97.278,05	125.138,83	100.663,26	138.663,26

3.1.3. NÍVEL EDUCACIONAL:

- . Ensino Fundamental: 2018= 27 – 2019 = 27 Ensino Médio: 2018= 324 – 2019 = 292
- . Ensino Superior: 2018= 156 – 2019 = 218 Pós-Graduação: 2018= 15 – 2019 = 18

3.1.4. DISTRIBUIÇÃO POR ÁREA DE ATUAÇÃO

- Funções Administrativas: 2018 = 420 – 2019 = 436
- Funções Assistenciais: 2018= 102 – 2019 = 119

3.1.5. CONTRIBUIÇÕES SOCIAIS INCIDENTES SOBRE A FOLHA DE SALÁRIOS E BENEFÍCIOS CONCEDIDOS

	2015	2016	2017	2018	2019
CONTRIBUIÇÕES SOCIAIS	5.956.682,92	5.658.370,09	5.839.935,20	5.585.912,64	6.456.372,17
VALE ALIMENTAÇÃO	1.427.106,00	1.580.586,82	1.772.082,34	1.934.270,71	2.178.238,39
PLANO DE SAÚDE	1.388.184,59	1.539.242,31	2.397.231,30	2.118.588,52	2.371.637,85


Dr.ª Denise Tavares S.A. da Silva
Diretora Presidente
Unimed Sergipe


Benê Sílvio de Paula Tomaz
Contador
CRC SP 248225/O-8 T-SE

IV. PERSPECTIVAS E PRINCIPAIS AÇÕES PROJETADAS PARA 2020

1. Comercialização de produtos verticalizados;
2. Automação de processos assistenciais e relacionados à cliente: CRM;
3. Intensificar as ações de retenção e recuperação de cliente;
4. Ampliação de equipe de vendas;
5. Implantação da ONA na Unidade Hospitalar de serviço próprio;
6. Implantação dos Serviços Próprios de hemodinâmica e de Infusão de medicamentos oncológicos;
7. Certificação da Unidade de Diagnóstico norma PALC;
8. Implantação da estrutura de Governança Corporativa;
9. Implantação da RN 443 – Controles Internos, Riscos e Compliance;
10. Manutenção das negociações com a rede hospitalar credenciada – Mudança do modelo remuneratório;
11. Ampliação de compras de OPME por meio da Central de Unimed Sergipe;
12. Intensificação de ações de marketing com foco em vendas e serviços próprios;
13. Implementação de ações de otimização de relacionamento com o Cooperado;
14. Reestruturação física – reformas nas Unidades Próprias agregando tecnologias mais atualizadas e informatização/racionalização de processos operacionais;
15. Implementação de inovações tecnológicas para melhoria do atendimento e controle operacional
16. Implantação da RN 452


Dr.ª Denise Tavares S.A. da Silva
Diretora Presidente
Unimed Sergipe


Bené Sílvio de Paula Tomaz
Contador
CRC SP 248225/O-8 T-SE