

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO - 2021

Em cumprimento às disposições estatutárias vigentes e à RN 435/18, a administração da Unimed de Santos - Cooperativa de Trabalho Médico, submete à apreciação dos seus cooperados, clientes e terceiros, o Balanço Patrimonial relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2021, acompanhado das Notas Explicativas, Relatório da Administração, Pareceres do Conselho Fiscal e dos Auditores Independentes.

Política de rateio das perdas

A Resolução Normativa (RN) 451/2020, que dispõe sobre os critérios para definição do capital regulatório das operadoras de planos de assistência à saúde, revogando as normas anteriores, determina que, na apuração do capital regulatório até dezembro de 2022, a operadora observe a Margem de Solvência (MS). A Unimed Santos, em 27/03/2020, optou pela utilização antecipada do capital baseado em riscos, na apuração do capital regulatório, conforme previsto no Art. 14, § 1º da referida norma. A partir desta escolha, a Unimed Santos passa a observar como capital regulatório o valor correspondente a 75% da exigência de Margem de Solvência (MS) devendo, portanto, apresentar Patrimônio Líquido Ajustado equivalente ou superior ao capital regulatório.

O ano de 2021 foi marcado brutalmente pelos custos assistenciais apurados nos atendimentos aos pacientes acometidos pela Covid-19, principalmente nos custos hospitalares, por conta do elevado índice de internações em UTI's, com utilização de medicamentos e materiais de alto custo.

Somente com esses atendimentos, o custo total apropriado neste exercício totalizou R\$ 80,8 milhões, apenas relativo aos contratos de pré-pagamento, o que foi muito além do que as receitas da Cooperativa poderiam suportar, haja vista que os demais atendimentos eletivos permaneceram também com viés de alta.

O resultado desse enorme desequilíbrio econômico e financeiro em 2021, que será mais detalhado neste relatório a seguir, foi uma perda total apurada de R\$ 52,2 milhões. Caso essa perda tivesse que ser rateada em sua totalidade entre todos os cooperados seria extremamente oneroso para a Cooperativa e principalmente aos cooperados, porém, não será assim.

Em razão da política de reservas adotadas por essa Diretoria e aprovada em Assembleias anteriores da Cooperativa, desde 2013 a maior parte, ou até a totalidade das sobras de cada exercício foram apropriadas no fundo de reserva de sobras, para composição da exigência de Margem de Solvência, e para suprir uma eventual perda que pudesse ocorrer em exercícios seguintes, como aconteceu em 2021.

Desta forma, utilizando estas reservas para cobrir a perda apurada, restou ao final do exercício o valor de R\$ 1.784.803,36 (um milhão setecentos e oitenta e quatro mil oitocentos e três reais e trinta e seis centavos), que será rateado entre os cooperados na proporção da produção de cada um no exercício de 2021, conforme determina o artigo 89 da Lei 5764/71.

Fatos Relevantes

O desempenho econômico e financeiro da Cooperativa no ano de 2021 foi brutalmente atingido pelo aumento dos dispêndios assistenciais, advindos dos atendimentos aos beneficiários com Covid-19.

Além do fator Covid-19, em 2021 a ANS determinou um índice negativo de reajuste dos planos de saúde individuais de **-8,19%**, o que reduziu sensivelmente a expectativa de contraprestações desta modalidade no exercício.

Com o fechamento do balanço de 2021, e comparando com o exercício de 2020, apuramos um aumento de contraprestações efetivas de pré-pagamento e cessão de rede de 5,44% e um aumento nos dispêndios assistências de 23,89%, refletindo claramente o peso da pandemia nas contas da Cooperativa. Já nas contraprestações de intercâmbio, o aumento foi de 13,51% e, nos dispêndios assistenciais, de 13,62%.

Os dispêndios mais impactantes ficaram por conta das contas hospitalares, que evoluíram num patamar de 21% representando R\$ 55,5 milhões a mais que em 2020.

Com apuração de perdas constantes nos meses de 2021, sofremos um impacto direto no Fluxo de Caixa. Para cobertura da necessidade de caixa durante os meses de 2021, a Cooperativa precisou utilizar 73,86% de suas reservas financeiras para honrar seus compromissos, e ainda a partir do mês de agosto vem utilizando, no último dia útil de cada mês, recursos de conta garantida de instituições financeiras parceiras, que foram devolvidos nos meses

somoscoop

subsequentes. As reservas financeiras livres constituídas, que inicialmente tinham o objetivo de investimento no futuro hospital, foram a tábua de salvação nesse momento de profundo impacto financeiro negativo nas contas da Cooperativa.

Em 2021, a Cooperativa avançou no processo de implementação de Políticas e Normas Internas para atender às boas práticas de Governança. Revisou e reestruturou seu Código de Condutas, para adequá-lo às exigências da Lei Anticorrupção e às Resoluções Normativas da ANS, além de melhores práticas exigidas pelo mercado. Além disso, implementou o Canal Confidencial, para recebimento de dúvidas, sugestões e reporte de condutas que violem nosso Código, Políticas Corporativas e Leis vigentes. É através dele que a gestão da ética na organização é realizada.

Avançamos na implementação da Governança de Riscos, estabelecendo, por meio do Conselho de Administração, nossa Política de Gestão de Riscos. Realizamos a avaliação dos principais riscos que possam impactar nos objetivos estratégicos da Operadora, visando preservar e gerar valor para nossa Cooperativa.

Em 2022, avançaremos com a avaliação da eficácia dos controles internos existentes e com a implementação de novos controles internos voltados para nossas atividades e sistemas de informações financeiras, operacionais e gerenciais, com vistas a assegurar a confiabilidade das informações, dados e relatórios produzidos pela Unimed Santos e buscando a utilização eficiente dos recursos, com eficácia em sua execução, garantindo o atendimento à legislação e às normas internas aplicáveis à operadora.

Quanto à Governança de Dados, intensificamos as ações para garantir a segurança da informação. Realizamos a análise e mapeamento dos fluxos dos tratamentos de dados pessoais da Operadora e, em 2022, avançaremos para execução deste trabalho junto aos serviços próprios assistenciais. A Unimed Santos atua junto aos seus clientes, parceiros e fornecedores em total comprometimento para estar em conformidade com a LGPD.

Como resultado de uma constante busca por melhorias, a Unimed Santos alcançou mais um importante reconhecimento: recebeu o Prêmio SomosCoop Excelência em Gestão, promovido a cada dois anos pelo Sescop Nacional e Sistema OCB - Organização das Cooperativas Brasileiras, em parceria com a FNQ - Fundação Nacional de Qualidade.

somoscoop

Com o cenário das ameaças cibernéticas aumentando exponencialmente, a área de Tecnologia da Informação, em 2021, trabalhou fortemente na revisão da segurança da infraestrutura e das informações, principalmente com o novo modelo de trabalho imposto pela pandemia, o Home Office. Elaborou um conjunto de normativas que visam garantir a governança da segurança da informação, não só pelas exigências da LGPD, mas também atendendo aos requisitos da ANS para as certificações da RN 443 e RN 452. Tudo isso sendo direcionado a um modelo de governança de TI, que permitirá que a área atenda as demandas do Planejamento estratégico da empresa, por meio do Plano Diretor da Tecnologia da Informação.

A área também manteve o foco nos projetos de implantação dos novos sistemas, como o MV Operadora, e nas integrações entre os sistemas contratados.

No ano de 2021, o setor de Inteligência Assistencial apresentou projeto de integração de dados da Cooperativa e monitorização do Centro Médico em tempo real, além de monitoramento da concorrência com ferramentas de inteligência artificial. O projeto foi aprovado pela Diretoria e será executado ao longo do ano de 2022. Durante o ano de 2021, foram realizados diversos estudos para as áreas de Mercado, Provimento em Saúde e Controladoria. Dentre estes podemos citar: a contínua análise da carteira de beneficiários da Unimed Santos, tanto nos segmentos individual, adesão e coletivo empresarial, bem como análises detalhadas das carteiras estratégicas para a cooperativa.

Para a área de Provimento em Saúde, foram realizados estudos referentes às performances hospitalares e de prestadores da rede credenciada, evolução de custos do MultiTea, bem como perfil da população atendida e levantamento de dados, conforme demanda para análises de viabilidade de futuros projetos da Cooperativa. Para a área de Controladoria, realizamos o acompanhamento dos custos referentes a Covid-19, bem como a identificação de outros fatores que impactaram na sinistralidade da Cooperativa, como, por exemplo, variação de custos hospitalares e recursos próprios.

Em 2021, tivemos a continuidade do plano de previdência complementar para os cooperados, com a inserção de novos médicos que ingressaram na Cooperativa, e concluímos o ano com 1.758 Médicos Cooperados sendo beneficiados.

somoscoop

O projeto da Telemedicina, com 36 médicos utilizando a Amplimed, empresa parceira com a Federação das Unimed do Estado de São Paulo, responsável pela tecnologia, em consultas Telemedicina, conecta médicos e pacientes de maneira segura por chat de vídeo. É simples de utilizar, como outros meios digitais com os quais o cooperado está acostumado, e os dados são protegidos, com total garantia de sigilo.

Está em andamento o projeto de informatização da entrega dos relatórios de INSS e transferência de informações às áreas competentes via Disco Virtual, atendendo as normas da LGPD (Lei de Proteção de Dados).

O departamento de Relacionamento com o Cooperado mantém parceria com a Fundação Unimed, para o processo de seleção de novos cooperados que será efetivado em 2022. Tem como principal objetivo padronizar e profissionalizar a seleção pública dos novos médicos cooperados da Unimed Santos, gerenciando as especialidades, com transparência, e a qualificação dos profissionais, que hoje o mercado de saúde suplementar exige.

A área de Mercado trouxe para a Unimed Santos, em 2021, o total de 9.978 novas vidas, que se traduziram em um incremento de receita adicional da ordem de R\$ 3,1 milhões.

Foi um resultado superior em 36% àquele registrado em 2020, em termos de faturamento. A performance em vendas foi fruto de um trabalho persistente, que envolveu a cotação de 29 mil vidas. Portanto, conversão equivalente a um terço das vidas cotadas.

Esse cenário se desenvolveu mesmo sob condições adversas de mercado e ainda sofrendo os impactos negativos da pandemia. Responsável pelo ingresso de recursos na Cooperativa, a área de Mercado, disputa espaço, diretamente, com oito fortes operadoras de saúde, entre as locais e as que mantêm operações na região e no país. Como se não bastasse, em Santos - nossa mais importante cidade para as operações de vendas - 60% dos moradores já possuem planos de saúde, o que dá a dimensão da antropofagia reinante.

Um cenário que tem outro componente forte, pois a Unimed Santos pratica preços mais altos em relação à concorrência, numa relação que chega a ser cerca de 50% superior. Enquanto os concorrentes ofertam produtos verticalizados, de baixo custo, a Unimed Santos aposta em livre escolha do cliente e na ampla valorização do trabalho do médico cooperado.

somoscoop

No âmbito da carteira de planos empresariais (acima de 30 vidas), renovamos 99,91% dos contratos, com reajuste médio de 6,94%, o que gerou receita nova de R\$ 30,8 milhões. Paralelamente, aumentamos em 7,9% o volume de contratos corporativos.

O cliente reconhece a relação custo-benefício dos planos Unimed Santos, e neste aspecto o Marketing atua fortemente para manter em alta a boa reputação da marca e divulgar os serviços oferecidos. Em 2021, o esforço maior foi para dar divulgação ao Centro Médico e à gama de serviços oferecidos na unidade, com ênfase para o padrão de excelência proporcionado aos clientes.

Como resultado do planejamento de ações, por meio do Marketing, a Unimed Santos conquistou o Prêmio *Top of Mind*, na categoria Plano de Saúde. Foi a 19ª conquista consecutiva, com índice de lembrança de 49,8 %. A Unimed Santos também se saiu muito bem na Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários, recomendada pela ANS. A Cooperativa foi avaliada positivamente por 88,9 dos entrevistados, e 84,4% revelaram que recomendariam o plano a conhecidos.

Os resultados positivos têm por trás planejamento estratégico e metas, e podem ser mensurados objetivamente. Por exemplo, quando a Unimed Santos passou a oferecer o Pronto Atendimento Virtual, no primeiro mês de operação (agosto/21), foram registradas 206 consultas virtuais. Em janeiro de 2022, já foram 3.407 as consultas em telemedicina de pronto atendimento, representando crescimento de mais de 1.500%, em apenas 6 meses.

Durante o ano de 2021, a Gerência Executiva de Provimento em Saúde - GEPS - enfrentou inúmeros desafios propostos pela pandemia. Apesar de distante do atendimento direto ao nosso beneficiário, estávamos continuamente ligados aos 7 principais hospitais credenciados na Baixada Santista. Monitoramos e acompanhamos as evoluções diárias geradas por 18.213 internações por Covid, com 74.523 evoluções/visitas. Essas internações tiveram Tempo Médio de Permanência Geral de 4,5 dias e, quando os pacientes adentravam a UTI, esse Tempo Médio de Permanência alcançou 6 dias. A Unimed Santos conseguiu acompanhar a gravidade das internações e, assim, ter certeza de que as despesas eram originadas na complexidade do atendimento prestado a seus beneficiários e ainda, pôde intervir, contribuindo de forma decisiva, para o processo da melhora clínica e desospitalização desses pacientes.

somoscoop

Além do aspecto humanitário de apoio às famílias, a GEPS conseguiu aprimorar a obtenção de indicadores de desempenho de suas áreas nevrálgicas (OPME, Núcleo de Governança Clínica-NGC, Núcleo de Regulação), contribuindo sobremaneira para as difíceis decisões da Diretoria Executiva da Unimed Santos. As despesas foram altas, mas poderiam ser maiores se não estivéssemos constantemente monitorando e intervindo na agilização de autorizações de procedimentos e materiais e, também, no comportamento dos Hospitais Credenciados, por meio de reuniões com as Diretorias dos mesmos. Ano de resultados aparentemente ruins, mas que demonstraram a eficiência das estruturas montadas pela área.

Para nós, o principal fato é que nenhum paciente ficou sem o atendimento necessário à sua recuperação!

Em janeiro 2021, foi iniciado o Programa de Implantação da Nova Sede do MultiTea, que teve sua construção concluída no final de 2021. Localizada em Santos, na Av. Ana Costa, 99, Vila Mathias, a unidade dá início a um projeto de expansão do serviço de atendimento aos pacientes com transtorno do espectro autista, tendo como projeção inicial assistir até 600 pacientes neste recurso próprio, aumentando a capacidade atual em mais de 200%. O início das atividades está previsto para fevereiro de 2022.

Para atender a capacidade produtiva do laboratório do Centro Médico, foram instalados novos postos de coleta nas unidades de Praia Grande, Mongaguá, Bertioga, Cubatão e Guarujá.

Para incrementar os atendimentos na Unidade de Mongaguá, foi instalado no local o aparelho de Raio-X que, anteriormente, era utilizado do Pronto Atendimento de Santos. Para a Unidade de Praia Grande, foi adquirido novo equipamento de Raio-X da Konica Minolta Healthcare do Brasil.

Com a atualização do organograma da área de Recursos Próprios, foi criada a função de Gestor Centro Médico, que ficará responsável pela gestão administrativa dos setores de Pronto Atendimento, Ambulatório, CDI, Quimioterapia, Centro de Infusões, Fisioterapia e Reabilitação, Segurança Patrimonial e Nutrição. As demais unidades de serviços assistenciais da Unimed ficarão sob a responsabilidade da Gestora de Recursos Próprios.

CENTRO MÉDICO

Em 22 de janeiro de 2021, foi inaugurada a primeira atividade do novo Centro Médico Unimed, localizado na Rua Paraná, 191 - no bairro de Vila Mathias em Santos.

O edifício, com 12 mil m² de área construída, ocupa 1.800 m² de terreno próprio, que possui área total de 6.500 m², quase uma quadra inteira, em local nobre de Santos. Com tecnologia de ponta, equipado com o que há de mais moderno em diagnóstico e tratamento e investimento de aproximadamente R\$ 70 milhões, o objetivo do Centro Médico é se tornar realidade como unidade de atendimento médico de primeiro mundo.

Além do Pronto Atendimento adulto, infantil e de ortopedia, também foram iniciadas em janeiro as atividades de CDI (Centro de Diagnóstico por Imagem), Ambulatório de Especialidades, Laboratório de Análises Clínicas, Centro de Infusões (onde realizamos o tratamento de quimioterapia), Fisioterapia e Reabilitação, bem como a Farmácia Central. Foi iniciada, ainda, a atividade da área de CCIH, com um médico infectologista como coordenador e uma enfermeira especialista.

O Pronto Atendimento mantém a média de 10 a 12 mil atendimento/mês, porém com perfil de pacientes com casos mais graves e complexos, casos de internação e rotatividade em sala de emergência, além de pacientes idosos, trazendo um perfil de internação e realização de procedimentos.

O Centro de Infusões conta com atendimentos em que são utilizados os medicamentos para o tratamento oncológico (orais e endovenosos), assim como os medicamentos de suporte ao tratamento, imunoterapia, seja ela oncológica ou de todas as outras especialidades médicas, e antibioticoterapia endovenosa, para os beneficiários Unimed Santos.

O Ambulatório de Especialidade conta com 19 salas médicas disponíveis, uma (1) sala de curativo e uma (1) sala de triagem para pediatria. No decorrer do ano, das 19 salas médicas, uma foi destinada para uso administrativo, 02 para uso de fonoaudiólogos e uma montada para uso da especialidade de otorrino.

Iniciando a implantação da Tomografia Computadorizada, em março, e da Ressonância Magnética, em abril, o CDI iniciou suas atividades eletivas, já que atendia aos pacientes do

somoscoop

Pronto Atendimento desde janeiro. Ainda em março, foi realizada a aplicação do PACS (sistema utilizado para armazenamento de imagens e laudos), com treinamento voltado aos cooperados que iriam atuar no CDI, nas diversas áreas de ultrassom, ecocardiograma, raio x, tomografia e ressonância. O setor não teve interrupções durante a pandemia, por realizar apoio diagnóstico aos atendimentos emergenciais, sentindo uma queda apenas na demanda ambulatorial, que nos meses de pico de pandemia (março, abril e maio) se manteve baixa.

No final do mês de fevereiro, o Centro Cirúrgico iniciou suas atividades, porém já em março teve que paralisá-las, devido à instauração do período de lockdown, por meio do Decreto Estadual Nº 65.563, DE 11/03/2021. Mesmo após este período, ainda sentimos os efeitos dessa paralisação, até o final do mês de junho, com pouca procura pelo serviço, tendo se recuperado a partir de julho.

O período de pandemia causou efeitos diversos nas atividades do Centro Médico, que passou por dias de intensa procura por atendimento, principalmente no Pronto Atendimento, com uma “corrida” pela realização de testes de Covid-19, além do surto de Influenza, chegando a realizar aproximadamente 800 atendimentos em 24 horas.

O Laboratório de Análise Clínicas iniciou suas atividades na abertura do Centro Médico, inicialmente para processar exames exclusivos do Pronto Atendimento. Em março, foram iniciadas as coletas especializadas nos exames de punção de medula óssea, para diagnóstico de doenças hematológicas, juntamente com o médico patologista. A coleta ambulatorial teve início em 03/05/2021, com a finalização dos mobiliários e instalações dos equipamentos na área técnica. Em junho, passaram a funcionar os postos de coleta das Unidades de Mongaguá, Praia Grande e Cubatão.

A Farmácia Central e o Serviço de Medicina Física e Reabilitação (SMFR) também começaram suas atividades com a abertura do Centro Médico. A Farmácia exerce papel fundamental no controle e distribuição de materiais e medicamentos para o Centro Médico, utilizando para isso o moderno método de dispensação por correio pneumático. Já o SMFR foi também um setor que sofreu com o lockdown e a paralisação de suas atividades no período, retomando o agendamento normal apenas a partir de julho, haja vista que alguns fisioterapeutas foram deslocados para auxiliar os atendimentos no Pronto Atendimento, no período de grande fluxo.

somoscoop

Em maio, também foram iniciadas as atividades do Núcleo de Psiquiatria, com a criação de um espaço exclusivo para essa especialidade, e do NAVPDI (Núcleo de Assistência, Vigilância e Prevenção de Doenças Infectocontagiosas), área exclusiva para o atendimento de pacientes pós COVID-19, com avaliação especializada e sob a supervisão de um médico cooperado infectologista.

Com as obras finalizadas em setembro/2021, e os últimos preparativos e testes realizados de outubro a dezembro, projeta-se para o início de 2022 as atividades do Núcleo de Hemodiálise, que será de responsabilidade da empresa DAVITA - Serviços de Diálise, que fez parceria com a Unimed Santos, na modalidade *built to suit*.

Por fim, em outubro foi realizada, junto ao corpo clínico do Centro Médico, a eleição do Diretor e Vice-Diretor Clínico, completando, assim, o quadro técnico médico da unidade, que conta ainda com um Diretor Técnico.

Responsabilidade Social

Em meio à pandemia, que se imaginava acabar em 2020, mas não ocorreu, as ações de sustentabilidade, sociais e ecológicas realizadas pela Cooperativa buscaram, em 2021, não só a manutenção dos projetos já existentes, bem como realizar outros que contribuíssem para as necessidades das comunidades mais carentes.

Alcançamos o apoio a 17 instituições diferentes, trazendo suporte socioambiental em diversos segmentos. Doamos diversos materiais do nosso antigo Pronto Atendimento, que não seriam mais utilizados em nossos serviços de saúde. Muitos deles auxiliaram a cidade no combate e cuidados com a Covid-19.

Para combater a fome, doamos para ONG Corrente do Bem valores para confecção de 720 marmitas, nos últimos três meses do ano. A mesma instituição distribuiu para os mais necessitados os 236 kg de roupas, sapatos, cobertores e outros itens arrecadados na nossa campanha Roupas Solidária.

somoscoop

Em ações de Natal e Dia das Crianças, presenteamos 173 pessoas, entre idosos e crianças. A arrecadação de lacres metálicos nos permitiu doar uma cadeira de rodas para Clínica da Alma. Já com a campanha Tampa Amiga, pudemos transformar em esperança os 625 kg de tampas plásticas recolhidas durante o ano.

Mantivemos a adesão ao Pacto Global, realizado pela Organização das Nações Unidas (ONU), e também o Selo Ouro de Governança e Sustentabilidade, conferido pela Unimed do Brasil. Visando incentivo à leitura e cultura, iniciamos a reformulação de nossa Biblioteca.

A reciclagem e o descarte ambientalmente correto de resíduos se mantiveram cada vez mais presentes em nosso dia a dia. Reciclamos aproximadamente 10,6 toneladas de lixo e descartamos de modo ambientalmente corretos 51 toneladas de resíduos comuns.

Ações de logística reversa também foram intensificadas, sendo encaminhados para retorno à cadeia produtiva 108,49 quilos de uniformes inservíveis e 126,4 quilos de pilhas e baterias. Para o Centro de Reciclagem de Lixo Eletrônico da Fundação Settaport, foram destinados 611 quilos de material eletrônico.

Tivemos um aumento de consumo, justificado pela ampliação de nossos serviços e pela inauguração do Centro Médico. Consumimos 3.571.687 kilowatts (kWh) de energia, 14.022 m³ de água e 6.180 resmas de papel sulfite, aproximadamente 3,09 milhões de folhas. Nossos carros rodaram cerca de 258 mil quilômetros. Ao todo, emitimos 455,25 toneladas de CO², mas com o Bike Santos, poupamos a emissão de 136 toneladas de CO², acumulando 136 créditos de carbono e, já temos planos para redução e compensação.

Além das instituições já citadas, auxiliamos o Lar das Moças Cegas, Creche Ágape, Lar Vicentino, Grupo Tampa Amiga, Gota de Leite, Casa da Esperança Santos, Casa da Esperança Cubatão, SAMU Santos, ASFAR, Secretaria de Saúde de Santos (Hospital Central e da Zona Noroeste), Rotary Club de Santos - Gonzaga, Casa Luz dos Anjos e a Vila Criativa de Santos.

Em 2022, buscaremos honrar nossos compromissos com a sociedade e o meio ambiente, sendo exemplo para população de nossa área de atuação.

somoscoop

Investimentos

Em 2021, já com a construção do Centro Médico finalizada, os investimentos da Cooperativa se restringiram a aquisição de imóveis e de mobiliário para a nova unidade do MultiTea.

Foram adquiridos três imóveis localizados na Rua Joaquim Távora, na Vila Mathias, em Santos, de números 198, 202 e 204, totalizando investimento de R\$ 1.582.000,00 (um milhão e quinhentos e oitenta e dois mil reais), aprovado pela Assembleia Geral Extraordinária, realizada em 22/04/2021.

Foi adquirido, ainda, um terreno localizado na Rua América Latina, englobando os números 278 e 300, no bairro Guilhermina, em Praia Grande, no valor total de R\$ 3.500.000,00 (três milhões e quinhentos mil reais), conforme aprovado pela Assembleia Geral Extraordinária, realizada em 20/07/2021.

Para equipar e instalar a nova sede do MultiTea em Santos, foram investidos R\$ 1.277.728 (um milhão duzentos e setenta e sete mil setecentos e vinte e oito reais).

Seguindo as diretrizes do Planejamento Estratégico da Cooperativa, foi contratado pela Unimed Santos um estudo de viabilidade técnica, econômica e financeira, junto à empresa Axis Serviços Financeiros Ltda., para construção do futuro Hospital Geral Unimed Santos, no terreno de nossa propriedade na Vila Mathias, em Santos.

Capacidade Financeira

Em razão da pandemia de Covid-19, que trouxe neste ano um aumento excessivo nos dispêndios assistenciais, o que gerou resultado negativo no exercício, o fluxo de caixa, conseqüentemente, também apresentou insuficiência em alguns meses do ano, o que acabou obrigando a gestão a utilizar, para cobertura de caixa, as reservas financeiras livres, que inicialmente estavam destinadas a financiar parte dos projetos de ampliação das unidades da Unimed Santos.

É mister salientar que, graças à política de constituição de reservas para investimentos e contingência que a Cooperativa praticou ao longo dos últimos anos, foi possível utilizar esses

somoscoop

recursos financeiros livres, sem comprometer as reservas técnicas exigidas pela ANS, bem como sem fazer tomada de capital de giro nas instituições financeiras, utilizando-se apenas de conta garantida, que são tomadas de recurso de curto prazo, já quitadas no mês subsequente ao da utilização.

Como tudo isso, a Unimed Santos apurou uma redução no total das aplicações financeiras livres de 73,86%, mantendo ainda um saldo importante para a retomada da constituição das reservas. Significativo citar também que, ainda que tenhamos utilizado recursos de conta garantida, de setembro a dezembro/2021, nosso índice final de endividamento geral foi de 55,21%, abaixo do limite aceitável que é de 65%.

Por fim, e seguindo as diretrizes constantes na Política de Investimentos da Unimed Santos, que obedece a critérios de diversificação de ativos, principalmente em atendimento às exigências da ANS, ao longo do período não houve reclassificação dos títulos classificados na categoria "mantidos até o vencimento", e a Unimed Santos manifesta a intenção de manter esses títulos até seus respectivos vencimentos, dispondo, para tanto, de capacidade financeira, como tem sido atestado ao longo de períodos anteriores.

Perspectivas para 2022

A atual Diretoria encerra ciclo de quatro anos, reivindicando o reconhecimento de que deixa um caminho consolidado, seguro e consistente, que permite enxergar um horizonte de possibilidades para a nossa Unimed Santos.

A solidez da trajetória, ainda que embaçada pelas intempéries do Covid-19, nos dá a segurança de dizer que a Unimed Santos tem meios efetivos para continuar liderando o mercado de plano de saúde da nossa região e manter-se na posição de referência como operadora de planos de saúde.

O reequilíbrio econômico-financeiro está na essência das prioridades, e não partiremos do zero, temos base sólida para alicerçar nossa ascendência.

Estamos falando dos mecanismos de gestão introduzidos nos últimos anos, procedimentos adotados e controles internos, transparência das ações, aspectos de governança, políticas

somoscoop

corporativas, gestão de riscos, compreensão do comportamento das variáveis-chave, enfim, a visão ampla, profissional e pormenorizada de toda a engrenagem que move a Unimed Santos e nos traz segurança para seguir em frente.

Em 2022, a Cooperativa pretende buscar incansavelmente a retomada do equilíbrio econômico e financeiro, que pautou esta gestão ao longo dos últimos anos, com consequente recomposição das reservas financeiras para investimentos que foram utilizadas para cobertura de fluxo de caixa.

Para tanto, avançaremos ainda mais, e isso inclui intensificar as ferramentas de controle e regulação dos dispêndios assistenciais, implementar tecnologias de otimização dos processos operacionais e aumentar receitas, adequando-nos às características atuais do mercado de saúde suplementar.

A entrada em produção do novo sistema de gestão da operadora e ERP (sistema de gestão integrado) também faz parte desse processo de melhoria nas atividades internas. A visão é ampla e as ações são estruturadas!

A Diretoria de Mercado, estratégica por promover o ingresso de recursos na Unimed Santos, tem metas claras e efetivas. Definimos o número de vidas que trabalharemos para trazer para nossa Cooperativa, com vistas a assegurar um volume de receita nova expressivo e importante para as nossas operações.

Em paralelo, serão aprofundados os estudos para criação de novos produtos, com valores competitivos frente à concorrência, mantendo o padrão de qualidade Unimed e gerando trabalho e renda para o cooperado.

Fundamentais, também, são as estratégias de fidelização de clientes e renovação contratual. O Relacionamento Corporativo traçou a meta de receita nova que se empenhará para conquistar, mediante a comercialização de produtos acessórios e aplicação de reajustes compatíveis com a sinistralidade.

O contexto promissor nos leva a manter firme a perspectiva de tornar realidade o Hospital Unimed Santos, pela absoluta necessidade de sobrevivência no concorrido mercado da saúde suplementar.

somoscoop

O maior desembolso financeiro da Unimed Santos continua sendo com o pagamento aos hospitais, representando 42% dos dispêndios assistenciais, se somados os gastos com procedimentos que utilizam OPME. Temos reiteradamente alertado: a Unimed Santos paga mais aos hospitais do que aos seus cooperados, que deveriam ser os maiores beneficiários dos frutos gerados.

A Cooperativa não nasceu para verticalizar serviços, mas somos também operadora de planos de saúde. Para remunerar melhor o médico, que integra o tripé – Cooperativa, operadora, cooperado – precisamos ter o nosso hospital. É imperativo dar sequência ao processo que iniciamos com a Axis Serviços Financeiros e avançar no estudo de viabilidade, incluindo a análise de recursos e a captação financeira para viabilizar o empreendimento.

Na cadência dos passos cruciais que a Unimed Santos precisa dar, não há panorama que se sustente sem o envolvimento do médico cooperado no destino da sua Cooperativa.

Observamos, por exemplo, que nem todos os cooperados compreenderam que o Centro Médico é patrimônio da Cooperativa, para viabilizar o seu trabalho. Para que possamos atingir a viabilidade econômico-financeira, é importante que a unidade trabalhe com toda a capacidade instalada.

Precisamos, juntos, garantir que o Centro Médico funcione a todo vapor. É meta importante e saudável para 2022, juntamente com as ações já iniciadas para acreditação do serviço. Também a acreditação do Pronto Atendimento de Praia Grande está sob foco, porque é imprescindível a melhoria contínua e sustentável dos serviços oferecidos.

O esforço é para obter duas conquistas: a acreditação estabelecida pela ANS, agência que regula e fiscaliza a saúde suplementar, e a acreditação ONA, que é a Organização Nacional de Acreditação.

Por isso, em 2022, é imperativo dar sequência aos dois projetos importantes, que visam melhorar a qualidade dos nossos serviços. O Programa Qualifica, que está fundamentado pela Resolução Normativa (RN) 452 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), tem o objetivo de incentivar boas práticas na gestão da organização, no âmbito da gestão da saúde, para qualificar os serviços prestados pela nossa Cooperativa, proporcionando melhor experiência aos nossos beneficiários.

somoscoop

Além disso, após a avaliação diagnóstica realizada em 2021, começamos as atividades de implantação, disseminação e gestão da qualidade, com foco nas ferramentas da qualidade, nas melhores práticas de gestão e nas normas ISO 9001:2015 e ISO 31000:2018 e no Manual da ONA versão 2022, visando a certificação nestas normas.

Para consolidação das práticas avançadas da RN 443, pretendemos implementar a terceira linha do modelo das Três Linhas do IAI - Instituto dos Auditores Internos, que é responsável por uma avaliação independente. Pretendemos ainda, intensificar a disseminação da cultura de riscos e compliance na Cooperativa, com ações simples e diretas, alcançando colaboradores, terceiros e cooperados.

O ciclo se renova, e que seja virtuoso frente à grandiosidade da Unimed Santos, que neste ano completa 55 anos de atividades.

Estejamos preparados para os próximos 55, com responsabilidade, austeridade, conduta ílibada, lançando mão de ferramentas tecnológicas, provendo soluções de excelência para o cliente e elevando o cooperado à condição de dono, cada vez mais próspero, deste negócio.

Nossos sinceros e profundos agradecimentos pela confiança e apoio, pelo respeito e reciprocidade, pelo dia a dia de trabalho nos consultórios e serviços, pela condução frente à pandemia e tantas outras situações que garantem à Unimed Santos a continuidade da trajetória de sucesso.

Diz o poeta: “Saibamos viver o sabor do nosso tempo”. Podemos adaptar, e dizer: “Saibamos viver o sabor da nossa Cooperativa”, intensamente, com todos os seus desafios, para uma vitória mais sávida e valorosa.

Muito obrigado!

Santos, 16 de fevereiro de 2022.



Dr. Claudino Guerra Zenaide,
Diretor-Presidente.



www.unimedsantos.coop.br
 Av. Ana Costa, 211
 11060-001 | Encruzilhada | Santos - SP
 T. (13) 2102-8100

somos 