

# RELATÓRIO DE ADMINISTRAÇÃO UNIMED FAMA 2020





# RELATÓRIO DE ADMINISTRAÇÃO DA UNIMED FAMA DO ANO DE 2020

O Diretor Presidente **Dr. Emanuel Gledeston Dantas Licarião**, representante da FEDERAÇÃO DAS UNIMED DA AMAZONIA – SOCIEDADES COOPERATIVAS DE TRABALHO MÉDICO DO ACRE, AMAPÁ, AMAZONAS, PARÁ, RONDÔNIA E RORAIMA – FAMA, inscrita no CNPJ sob nº 84.112.481/0001-17, com sede na Rua Rio Amapá, nº 374, Conjunto Vieiralves, Nossa Senhora das Graças, Manaus – AM, registrada na Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS sob nº 313971, vem consolidar o presente relatório submetido a DIRETORIA EXECUTIVA desta Instituição o Relatório de Administração referente ao exercício do ano de 2020, em conformidade com a RN 173, Art. 3º, § 6º:

## 1. DESTINAÇÃO DAS SOBRAS

No exercício de 2020, a Fama, no pleno desenvolvimento de suas operações sociais, apurou um resultado positivo de R\$ 36.683.711 (trinta e seis milhões, seiscentos e oitenta e três mil, setecentos e onze reais), cuja destinação foi aprovada pela Assembleia Geral teve a seguinte distribuição:

- a) Reserva de Sobra Acumulada: 85%, equivalente a R\$ 31.181.155 (trinta e um milhões, cento e oitenta e um mil, cento e cinquenta e cinco reais);
- b) Fundo de Reserva Legal: 10%, equivalente a R\$ 3.668.371 (três milhões, seiscentos e sessenta e oito mil, trezentos e sessenta e um reais);
- c) FATES: 5%, equivalente a R\$ 1.834.185 (um milhão, oitocentos e trinta e quatro mil, cento e oitenta e cinco reais).

A presente cooperativa não distribuiu sobras, buscando melhorar seu Patrimônio Líquido, a fim de fortalecer sua estrutura patrimonial para consecução de suas metas e objetivos programados para os exercícios seguintes.

## 2. NEGÓCIOS SOCIAIS E FATOS INTERNOS / EXTERNOS QUE INFLUENCIARAM NO RESULTADO DO EXERCÍCIO

### A) Pandemia do Coronavírus

De longe, o fato mais marcante de todo o ano de 2020, foi a pandemia causada pela Covid-19, que modificou, de forma avassaladora, todas as ações planejadas e estruturadas para o novo ano. Com isso, ações de Comunicação, Mercado, Assistenciais, Regulatórias, Administrativas e Financeiras foram indispensáveis para o enfrentamento da pandemia.

Reformulações internas, investimentos em equipamento proteção individual, estrutura de leitos, equipamentos e capital humano tiveram que ser priorizadas para garantir a manutenção dos serviços prestados aos beneficiários.

Assim, com o avanço dos níveis de contaminação e as consequentes estratégias de isolamento social, a Fama passou a funcionar na modalidade de home office de março a junho, voltando a ser presencial a partir de julho.

Dificuldades foram vivenciadas no decorrer do ano, como manter a qualidade do atendimento e das respostas nos diferentes canais de acesso, atendendo remotamente ou por telefone àqueles beneficiários que antes buscavam atendimento presencial como forma de acolhimento e relacionamento mais próximo com a Operadora.

## **B) Estratégias de Mercado para enfrentamento da pandemia e manutenção da carteira de beneficiários**

 *Suspensão de rescisões contratuais em função de inadimplência:*


i. A partir de abril, a Gerência de Mercado implementou uma política de suspensão de rescisões de contratos coletivos em função de inadimplência, no intuito de conferir maior fôlego aos clientes para superar a grave crise deflagrada.

 *Gestão ativa e antecipada de inadimplentes:*

i. Com a suspensão das rescisões de contratos coletivos, a operadora iniciou um rígido processo de gestão de dívidas acumuladas pelas PJs contratantes, com controle semanal de títulos vencidos e a vencer;

ii. Também fora instaurado um Comitê de Cobrança para estruturar e monitorar processos de contas a receber, numa união entre os setores Financeiro, Jurídico e Comercial visando o desenvolvimento de fluxos de ponta-a-ponta;

iii. Esse processo garantiu uma gestão de crise com total controle sobre as medidas a serem tomadas de acordo com o cenário de cada momento, o que se refletiu no cenário de estabilidade vivenciado pela Operadora, apesar das condições adversas.

 *Prorrogação de vencimentos em até 15 (quinze) dias, sem juros nem multa, com manutenção de atendimentos e parcelamento de débitos com manutenção de atendimentos*

i. Com auxílio do setor Financeiro, foram estabelecidos critérios e premissas para as negociações semanais realizadas pelas corretoras parceiras junto aos clientes de contratos coletivos;

ii. Esses critérios, aliados ao contato ativo, antecipado e personalizado, permitiram um êxito superior a 90% (noventa por cento) nas cobranças realizadas pela operadora, conferindo estabilidade à carteira de clientes e o recebimento das contraprestações devidas em condições favoráveis aos contratos coletivos.

➡ Isenção de reajuste anual nos meses de junho a agosto:

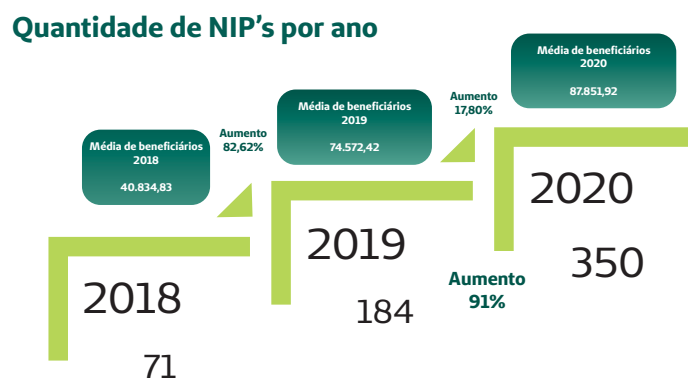
i. *Importante medida estruturada se deu com a isenção do reajuste anual, dos contratos em POOL de Risco, entre os meses de junho e agosto de 2020. Isso significa que, muito antes da Agência Nacional de Saúde iniciar mesmo as tratativas do que viria a se tornar o Comunicado nº 85 (o qual será abordado mais adiante), a Fama já havia estabelecido, por mera liberalidade, isentar a cobrança de reajustes anuais;*

ii. *Essa medida fora destinada aos clientes de contratos coletivos com menos de 30 (trinta) beneficiários, e ao contrário da medida trazida posteriormente pela ANS, não implicou em qualquer cobrança retroativa de valores em momento futuro, se tratando de verdadeira concessão por parte da operadora.*

### C) Monitoramento assistencial interno por meio do Núcleo ANS

O Núcleo ANS tem entre suas principais atribuições, o controle e a tratativa das Notificações de Intermediação Preliminar – NIPs, auto de infração, processos administrativos e controle de envio das obrigações legais e ainda tratativas inerentes ao ressarcimento ao SUS, tais como efetivação de parcelamentos.

O ano de 2020 foi extremamente diferenciado, não apenas pela pandemia, mas porque, mesmo antes do primeiro caso de Covid-19 ter sido notificado no país, já se pôde identificar um aumento no número de NIPs.



Apesar do alto índice de NIPs, os resultados alcançados são de extremo orgulho para a Operadora, em meio a todo o caos vivenciado pela saúde mundial, com todas as especificidades locais da região amazônica, cenário político econômico instável, foi possível manter a comercialização dos produtos em 2020, diante do trabalho em conjunto liderado pelo Núcleo ANS.

### D) Reestruturação e fortalecimento das ações da Gestão de Atenção à Saúde

A Unimed Fama reestruturou sua área e processo de intercâmbio e criou o Núcleo Operacional de Intercâmbio. A área passou a ter o objetivo de otimizar o relacionamento com as demais Unimed do Sistema, centralizar e controlar os resultados da relação, pagamento, cobrança e processos que envolvam este tipo de transação.

## ➡ Dentre as atividades do Núcleo estão:

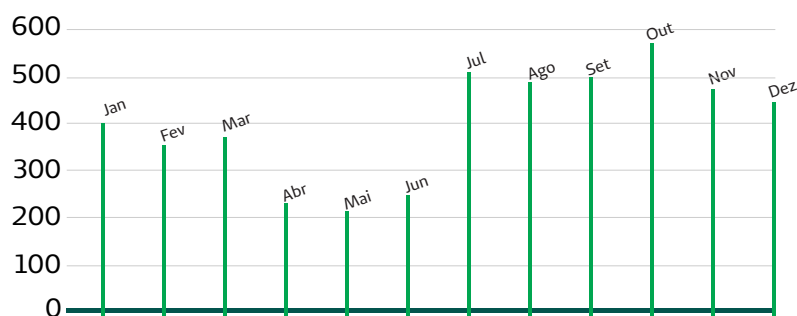
- ✓ *Faturamento de Intercâmbio: Realiza as cobranças das contas médicas, diminuindo o número e valores de glosas;*
- ✓ *Auditoria de Contas de Intercâmbio: Auditoria técnica das contas de intercâmbio, com objetivo de realizar pagamento de acordo com as normas e tabelas vigentes do Intercâmbio Nacional;*
- ✓ *Contestação: Negociação das glosas na ferramenta Ajius, com objetivo de controlar e diminuir as cobranças e glosa das contas de Intercâmbio;*
- ✓ *Relacionamento com as Unimed: Com objetivo de melhorar o relacionamento com as demais Unimed, foi criado um canal direto para tratar de diversos assuntos, envolvendo processos de atendimento ao cliente de intercâmbio;*
- ✓ *Financeiro de Intercâmbio: Com a descentralização do Financeiro da Fama, o Núcleo de Intercâmbio passou a contar com uma área financeira específica para realizar seus pagamentos e cobrança financeira dos títulos de intercâmbio;*
- ✓ *Autorização de Intercâmbio: Responsável pela auditoria e autorização dos atendimentos via sistema dos clientes da Fama que utilizam a rede de outras Unimed.*
- ✓ *Cobrança Direta: O ano de 2020 foi finalizado com 164 Unimed realizando Intercâmbio Direto. Essa é uma estratégia tomada pela Diretoria para facilitar as operações com as demais singulares sem a dependência de Câmara de Liquidação.*

A Regulação da Operadora vivenciou um ano extremamente atípico, em virtude do Coronavírus e seu avanço. O ano de 2020 trouxe um aumento de 45% no número de protocolos de atendimento (SAC) em relação a 2019 e de mais de 250%, se comparado ao ano de 2018.

ANO	SAC
2018	1392
2019	3350
2020	4885

Durante todo o ano foram recebidos no setor um total de 4.885 protocolos de atendimento, sendo distribuídos durante os meses conforme gráfico abaixo:

## Quantidade de SACs



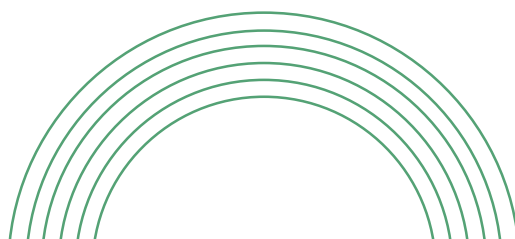
De acordo com o gráfico, fica evidente que no início da pandemia houve de fato uma redução nos números de SACs, mas, após o meio do ano, a subida foi intensa e se manteve em todo o segundo semestre. Todo este trabalho resulta não apenas na melhoria da gestão Fama, mas impacta na qualidade de atendimentos aos beneficiários da Operadora e de todo o Sistema Unimed.

### E) Planejamento Estratégico

No segundo semestre de 2020, a Unimed Fama realizou um workshop para a apresentação do Planejamento Estratégico da Fama Gestão 2021-2022. Participaram do evento diretores, gerentes e assessores da Operadora, ocasião em que avaliaram o cenário externo e interno da Fama e apresentaram alternativas para maximizar a efetividade do processo de vendas e fidelização do cliente, proporcionando, assim, o crescimento sustentável da Fama nos próximos anos.

## 3. DESTINAÇÃO DAS SOBRAS

Desde já informa que no ano de 2020 não houve qualquer alteração societária, permanecendo nos quadros societários a UNIMED BELÉM, UNIMED RIO BRANCO, UNIMED BOA VISTA, UNIMED SUL DO PARÁ E UNIMED OESTE DO PARÁ, com igual proporção de cotas sociais.



## 4. PERSPECTIVAS E PLANOS DA ADMINISTRAÇÃO PARA OS EXERCÍCIOS SEGUINTE

### A) Expansão de vendas em Parauapebas-PA e região

Comercialmente, a região no entorno do município de Parauapebas-PA e Canaã dos Carajás, dentro da área de Sul do Pará, é extremamente importante para Fama. Com a expansão, fortemente fomentadas pelas obras de mineração, a região se tornou o maior potencial de crescimento do Pará. Com isso, a expectativa é de um crescimento ainda maior, em 2021, no número de vidas nas redondezas.

Para isso, estudos de mercado e de formação de preço estão sendo feitos, na busca de incluir no portfólio da Operadora produtos especificamente idealizados para entender o perfil das empresas que atuam na região.

### B) Investimentos em Recursos Próprios

As estratégias e políticas de crescimento da Unimed Fama estão alicerçadas na verticalização de seus serviços, com a construção de uma rede própria de qualidade e com uma gestão ágil, moderna e unificada. Com isso, para os próprios anos a Operadora pretende investir mais na solidificação, inauguração e criação de novas unidades de negócio, com destaque para:

#### ■ Inauguração do Centro de Cardiologia e Diagnóstico por Imagem do Amapá – CCDI-AP

O CCDI enfrentou vários desafios como os órgãos fiscalizadores, em decorrência da pandemia do novo Coronavírus, além da crise energética no Amapá que deixou por 22 dias, quase 90% da população do estado sem energia elétrica.

Inicialmente, o CCDI prestará o serviço de hemodinâmica, tomografia computadorizada, RX digital, ultrassonografia, exames cardiológicos e consultas com médicos, especialistas em áreas de carência no estado como arritmologistas e hemodinamicistas de renomes nacionais.

Este novo empreendimento da Fama está com a inauguração prevista para abril de 2021, objetivando entregar aos seus beneficiários do plano de saúde comodidade, qualidade e um serviço diferenciado, que será referência no Estado.

#### ■ Ampliação do Hospital Hélio Macedo, em Boa Vista-RR, e Hospital Central de Macapá, no Amapá

Em meio a pandemia, mais do que nunca a Fama voltou suas atenções e cuidados para suas Unidades Hospitalares. Por isso, se faz necessário a ampliação da capacidade de atendimento e da estrutura física dos Hospitais localizados em Boa Vista-RR e em Macapá-AP. Com estas ações além de não depender de recursos terceirizados, é possível uma gestão efetiva, mediante ações assertivas e focadas, não apenas em resultados, com também na assistência de excelência e no controle e monitoramento de suprimentos e leitos.

### *Construção de Laboratório Próprio em Boa Vista e Macapá*

Ainda em consonância ao projeto de fortalecimento da assistência médica nas maiores praças da Operadora, a construção de laboratórios próprios em Boa Vista-RR e Macapá-AP são de extrema importância para a Fama. Além de serem apoio aos Hospitais já existentes, darão mais opções de atendimento ao beneficiário, agilizando os atendimentos de procedimentos laboratoriais.

### *Criação do Centro de Especialidades Médicas Fama – Dr. Carlos Amorim*

No Amazonas o projeto primordial da Fama é a criação de um espaço que possa atender os beneficiários ambulatoriais, seguindo os conceitos da atenção primária, assim evitando direcionamento desnecessário à rede hospitalar, reduzindo custo com resolutividade e atendimento diferenciado.

Além das especialidades médicas, o Centro oferecerá procedimentos como raio X, mamografia, endoscopia digestiva e outros serviços de apoio ao diagnóstico médico.

### *Intenção de Arrendamento e Reforma do Hospital São Sebastião – PA*

Para que a Fama possa alavancar vendas e fidelizar os clientes já existentes na região de Parauapebas-PA, o investimento em um hospital é imprescindível. E o Hospital São Sebastião surge como a unidade hospitalar necessária para o alcance dos objetivos almejados pela Fama.



## 5. DESCRIÇÃO DOS PRINCIPAIS INVESTIMENTOS REALIZADOS

- A) Aquisição do Hospital em Marabá-PA, Hospital Central de Marabá: R\$ 9.015.061,70;
- B) Máquinas e equipamento médicos hospitalares para Hospital Central de Marabá-PA: R\$ 4.462.826,29;
- C) Máquinas e equipamentos para o Hospital Hélio Macêdo, em Boa Vista-RR: R\$ 3.345.958,20;
- D) Equipamentos para Núcleo de Reabilitação e Qualidade de Vida, em Boa Vista-RR: R\$ 385.525,00;
- E) Equipamentos para Hospital Central de Macapá, em Macapá-AP: R\$ 499.777,79.

## 6. DESCRIÇÃO DOS PRINCIPAIS INVESTIMENTOS REALIZADOS

Para a garantia da liquidez e das operações, a Fama possui como saldo em 31/12/2020 as seguintes aplicações financeiras:

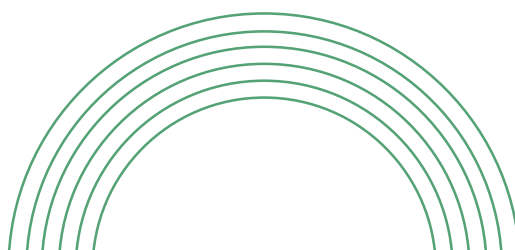
### I- Aplicações em Contas Vinculadas

#### 1.1 Contas de Fundo de Investimentos:

- b. Caixa Econômica Federal: R\$ 8.933.993,62;
  - c. Banco Cooperativo Sicredi S/A: R\$ 2.043.084,34;
  - d. Banco Sicred FI 1193-2: R\$ 9.011.480,80.
- TOTAL: R\$ 19.988.558,76.**

### II- Aplicações Livres:

- a. Bradesco: R\$ 3.819,15;
  - b. Sicredi Belém: R\$ 38.430,87;
  - c. Banco Santander: R\$ 2.018,37;
  - d. Banco Itaú: R\$ 1.977.200,56;
  - e. Sicredi Marabá: R\$ 447,88;
  - f. Banco do Brasil: R\$ 1.689.059,12;
  - g. Banco Sicredi Belém: R\$ 1.032.414,87;
  - h. Caixa Econômica Federal: R\$ 50.009,47.
- TOTAL: R\$ 4.793.400,29.**



A Fama declara sua intenção de manter e atualizar suas aplicações financeiras no objetivo de corresponder às demandas operacionais de assistência à saúde.

Por fim, declaro a veracidade de todas as informações fornecidas no presente relatório referente ao exercício de 2020.

Manaus, 31 de março de 2021.



**Dr. Emanuel Gledeston Dantas Licarião**  
Presidente da Federação das Unimeds da Amazônia - Unimed Fama



