



ENFRENTAMENTO À COVID-19

A Unimed Porto Alegre e seu propósito de cuidar.

PRÊMIO TOP CIDADANIA 2021

Modalidade enfrentamento
da crise gerada pelo novo coronavírus

Responsáveis pelo projeto:

Gerson Luis da Silva e Kelly Ortiz Oliveira

Unimed 
Porto Alegre

ÍNDICE

1. Sinopse	01
2. Introdução	02
3. Plano de Enfrentamento à Covid-19 da Unimed Porto Alegre	04
3.1. Diagnóstico inicial	04
3.2. Objetivo Geral	05
3.3. Objetivos Específicos	06
3.4. Local	06
3.5. População-alvo	07
3.6. Forma de articulação e metodologia utilizada	08
3.7. Referencial teórico	14
3.8. Orçamento e Recursos Humanos	15
3.9. Parcerias	16
3.10. Indicadores e resultados	17
4. Conclusão	19
5. Bibliografia	20
6. Informações dos autores	20

/ 1. SINOPSE

A chegada da pandemia da Covid-19 nos trouxe uma realidade que jamais imaginávamos enfrentar. Um tempo de incertezas, privações, perdas e saudades. Um tempo em que, mais do que nunca, as pessoas precisaram de cuidado.

Atuando com o posicionamento de marca da Medicina com Significado para a prática diária do seu propósito — “Fazer a Diferença no Cuidar das Pessoas” —, a Unimed Porto Alegre entendeu que a pandemia do novo coronavírus era um momento determinante para ampliar esse propósito, na medida em que toda a sociedade passava a necessitar deste cuidado.

A Unimed Porto Alegre vem trabalhando de forma intensa desde o início da pandemia, no esclarecimento e orientação de clientes, colaboradores, cooperados e sociedade. Criou o Plano de Enfrentamento à Covid-19, com ações de apoio voltadas para todas as suas frentes de atuação.

Entre as ações está o investimento no estudo voltado ao combate da Covid-19, que possibilitou estimar o percentual de infectados pelo novo coronavírus na população e entender a evolução do vírus, visando a oferecer direcionamentos para o seu combate. Lançou, o seu programa de Telemedicina, reforçou sua estrutura de atendimento nos Pronto Atendimentos de Canoas e Guaíba, desenvolveu iniciativas de conscientização e informação sobre a propagação do vírus, além de destinar recursos e realizar diversas doações, apoiando comunidades e instituições de saúde pública.

/ 2. INTRODUÇÃO

A Unimed Porto Alegre é uma Cooperativa Médica que lidera o mercado de assistência à saúde em sua área de atuação, que tem abrangência de 46 municípios gaúchos e inclui, além de Porto Alegre e Região Metropolitana, o litoral Norte do Estado e a região Centro-Sul. A região reúne 32% da população do Rio Grande do Sul. A cooperativa tem uma participação de mercado de 43,57% nessa área, e de 47,65% em Porto Alegre.

É a maior empresa do setor de saúde do sul do país, segundo o Ranking 500 Maiores do Sul — Grandes & Líderes, realizado pela Revista Amanhã em parceria com a PricewaterhouseCoopers, e ocupa a sexta posição no ranking das Unimeds brasileiras. A cooperativa tem aproximadamente 611 mil clientes, entre planos empresariais, familiares e cerca de 673 mil clientes considerando intercâmbio com outras Unimeds. Para atender a esse público, conta com 6.675 médicos cooperados distribuídos em 52 especialidades. Dispõe de 366 unidades de atendimento, entre serviços credenciados e próprios, e emprega 1.900 colaboradores.

A Unimed Porto Alegre concorre com uma série de instituições e empresas. Há desde participantes locais, de atuação restrita a uma pequena área ou a um hospital específico, até grandes instituições que operam em nível nacional. Tendo em vista as exigências cada vez maiores da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que criou normas para garantir a solvência, a saúde financeira, e os critérios mínimos de qualidade para o atendimento aos beneficiários, observa-se uma concentração do mercado da saúde suplementar no Brasil. Entre as operadoras com maior participação de mercado estão as que contam com mais de um milhão de beneficiários, dentre as quais ocupam posição relevante os grupos internacionais e organizações ligadas aos grandes bancos (Amil, Bradesco, Hapvida, Sul América, Intermédica, Central Nacional Unimed, Amico, Unimed BH e Unimed Rio).

A região onde a Unimed Porto Alegre atua é particularmente atraente para todos esses players. Conta com uma classe média numerosa, público-alvo por excelência dos planos de saúde. Dispõe de grande número de empresas, várias delas de grande porte e expressão nacional e internacional, que se constituem em potenciais clientes para planos empresariais.

A Unimed Porto Alegre posiciona-se como um player generalista full line, isto é, oferece ampla gama de produtos e serviços a todos os segmentos do mercado, e tem como objetivo sustentar sua posição de liderança na sua área de atuação. Manter-se nessa situação é um desafio constante, já que o mercado de planos de saúde, seja do ponto de vista nacional ou da área de atuação da Unimed Porto Alegre, é altamente competitivo e complexo.

A Unimed Porto Alegre adota como posicionamento de marca a Medicina com Significado para a prática diária do seu propósito que é “Fazer a Diferença no Cuidar das Pessoas”. Para tanto, criou e sustenta um posicionamento de marca baseado no slogan “Cuidar de você. Esse é o plano”, onde, por meio de ações de engajamento e ímpeto não apenas mercadológico, mas inclusivo e social, a cooperativa promove o envolvimento de seus públicos-alvo — médicos cooperados, colaboradores, clientes e comunidade — em ações que possam melhorar as condições de vida da sociedade.

A Covid-19 é um evento mundial, mas com implicações diretas para os públicos de envolvimento da Unimed Porto Alegre. A sociedade, as comunidades, as empresas, os prestadores e os clientes tiveram e estão tendo impactos em função do que está acontecendo agora. Trata-se de diferentes necessidades e vulnerabilidades para grupos distintos da sociedade, possíveis de ser endereçados por uma cooperativa que justamente tem como propósito somar o cuidado para fazer a diferença na vida das pessoas.

Este case descreve o Plano de Enfrentamento à Covid-19, da Unimed Porto Alegre. Um projeto de envolvimento completo da cooperativa, direcionado à sociedade, envolvendo as comunidades em vulnerabilidade, os clientes, os prestadores de serviço e as empresas. Neste case, descreveremos as ações direcionadas a cada um desses públicos, um projeto que possibilita à Unimed Porto Alegre ampliar seu propósito de cuidar.

3. PLANO DE ENFRENTAMENTO À COVID-19 DA UNIMED PORTO ALEGRE

Para criar as ações capazes de fazer a diferença para as pessoas em um momento tão determinante, a Unimed Porto Alegre colocou seu propósito de cuidar a serviço de diversos stakeholders, em um momento único na história do mundo. Envolveu parceiros, dialogou, se adaptou, colaborou e investiu — moveu-se em direção às necessidades de seus públicos, conforme demonstraremos aqui.

3.1 DIAGNÓSTICO INICIAL

Aprendemos que uma sociedade que vive uma situação de pandemia tem, em termos imediatos, impactos diretos em diversas esferas.

No plano econômico-social, a queda de 4,1% no Produto Interno Bruto (PIB) de 2020 expôs ainda mais a desigualdade social entre ricos e pobres, que acabou agravada pela pandemia do novo coronavírus. Dados recentes do Centro de Políticas Sociais da Fundação Getúlio Vargas (FGV) mostraram que 12,8% da população brasileira ficou abaixo da linha de pobreza extrema, isto é, precisam sobreviver e sustentar a família com apenas R\$ 246 por mês.

Este contingente, ainda conforme a FGV, é equivalente a mais de 27 milhões de pessoas consideradas muito pobres, e fez o país superar a marca alcançada em 2011, quando esse total equivalia a 12,4%. Os economistas apontam que esse foi um efeito direto da pandemia.

Com relação às empresas propriamente ditas, pode-se afirmar segundo o IBGE que, com pouco mais de 3 meses de pandemia, 716.000 empresas brasileiras fecharam as portas. O que corresponde a mais da metade de 1,3 milhão de empresas que estavam com atividades

suspensas ou encerradas definitivamente na primeira quinzena de junho de 2020. Do total de negócios fechados temporária ou definitivamente, quatro em cada 10 (um total de 522.000 firmas) afirmaram ao IBGE que a situação deveu-se à pandemia.

Por outro lado, a Covid-19 tem um impacto direto para os prestadores do setor de saúde, público de grande importância tanto para a Unimed Porto Alegre como para a sociedade. É importante que os prestadores de serviços possam ter, por parte da Unimed Porto Alegre, agilidade operacional, estreitamento de relações, colaboração criativa, conversas diárias e ações de geração de informação, prevenção e cuidado.

Da mesma forma, a sociedade como um todo precisa, em um momento novo e diferente onde muitas informações são dispersas — uma vez que pouco se conhece sobre o tema —, que haja tanto uma curadoria nesse conjunto de informações quanto uma comunicação clara: através de instrumentos de mídia ampla, em meios diversos, e com um tom de união, solidariedade e presença.

3.2 OBJETIVO GERAL

O presente projeto tem como objetivo conectar o propósito da Unimed Porto Alegre, de “Fazer a Diferença no Cuidar das Pessoas”, com a necessidade atual da sociedade e demais grupos de interesse em um momento único na história do mundo. Através de ações, incentivos, comunicação, parcerias e investimento capazes de materializar todo o significado do Plano de Enfrentamento à Covid-19 criado pela cooperativa.

3.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Apoiar comunidades em vulnerabilidade disponibilizando itens de prevenção ao novo coronavírus, promovendo a segurança alimentar às famílias e auxiliando na geração de renda.
- b) Orientar a sociedade através de informações e campanhas capazes de esclarecer dúvidas sobre a Covid-19 e incentivar os cuidados fundamentais para a contenção da pandemia.
- c) Ampliar a estrutura de operação de modo seguro e com ações de atendimento on-line. Orientando os mais de 611 mil clientes sobre os cuidados importantes na pandemia.
- d) Orientar empresas no sentido de que tenham instrumentos para buscar uma gestão saudável em momento de crise financeira em muitos setores empresariais de relacionamento da Unimed Porto Alegre.
- e) Dar suporte à rede prestadora de serviços de saúde com orientação, informações, flexibilidade e políticas de negociação adequadas ao momento que vive o setor.
- f) Interagir com o meio acadêmico no sentido de apoiar pesquisas referentes à ampliação do conhecimento e das possibilidades de enfrentamento ao novo coronavírus.

3.4 LOCAL

As ações do projeto foram desenvolvidas no Rio Grande do Sul, mais especificamente dentro da área de atuação da Unimed Porto Alegre, que tem abrangência de 46 municípios gaúchos e inclui, além de Porto Alegre e Região Metropolitana, o litoral Norte do Estado e a Região Centro-Sul. A região reúne mais de 3 milhões de pessoas.

3.5 POPULAÇÃO-ALVO

As ações do projeto tiveram como base a seguinte população-alvo:

> 80 crianças de famílias de baixa renda atendidas pela Instituição de Ensino Infantil Santa Terezinha.

> 4.617 pessoas impactadas diretamente pelas ações do Projeto Pescar, de cuja Fundação a Unimed Porto Alegre é mantenedora.

> 580 pessoas atendidas pela Amparo Santa Cruz - Orionópolis (crianças, idosos e pessoas em situação de rua).

> Aproximadamente 40 costureiras da Copearte e Costuraí.

> 135 idosos residentes na Associação de Cegos Louis Braille - ACELB.

> Pessoas em situação de rua, atendidas pela ONG Cozinheiros do Bem.

> 80 famílias, correspondendo a 300 moradores da Vila Planetário.

> Profissionais do Sistema Único de Saúde (SUS).

> Instituto Cultural Floresta.

> Fundação de Assistência Social (FASC), da Prefeitura Municipal de Porto Alegre.

> 611 mil clientes, entre planos empresariais, familiares.

> 366 pontos de atendimento da rede prestadora, entre serviços credenciados e próprios.

3.6 FORMA DE ARTICULAÇÃO E METODOLOGIA UTILIZADA

As ações do Plano de Enfrentamento à Covid-19 da Unimed Porto Alegre se pautaram essencialmente pela conexão entre seu propósito de cuidar e as necessidades dos públicos diante deste contexto inédito que vivemos.

Atenta aos pilares de responsabilidade social e de relacionamento com a sociedade, a Unimed Porto Alegre está entre as instituições que financiaram o primeiro estudo populacional sobre a pandemia da Covid-19 no Rio Grande do Sul (Epicovid da UFPel), realizado pelo Governo do Estado do Rio Grande do Sul e pela Universidade Federal de Pelotas. A pesquisa teve como objetivo levantar a proporção de casos de infecção, incluindo pessoas sem sintomas, e a evolução da doença por meio de amostragens populacionais em oito regiões intermediárias do estado, segundo critério do IBGE: Pelotas, Santa Maria, Uruguaiana, Ijuí, Passo Fundo, Caxias do Sul, Santa Cruz do Sul/Lajeado e região metropolitana de Porto Alegre. A pesquisa constitui inquéritos populacionais realizados a partir de visitas domiciliares, quando os participantes são submetidos a um teste rápido para o vírus da Covid-19.

Reforçando o propósito de cuidado com a sociedade a Unimed Porto Alegre realizou a compra e doação de EPIs para hospitais públicos da capital gaúcha. Foram 10 mil aventais cirúrgicos e 500 máscaras descartáveis destinados a profissionais do Sistema Único de Saúde (SUS) que atuam na linha de frente no combate à Covid-19. Também foram doados 5 tablets e 5 computadores para realização de visitas virtuais dos pacientes internados em CTI Covid-19. Além disso, três respiradores pulmonares para o Instituto Cultural Floresta. E no final de 2020 foram doados 20 Kit's de oxigênio, 1080 máscaras descartáveis para ventilação de resgate e todo suporte de atendimento médico e avaliação para a realização de testes RT-PCR ao efetivo de guarda-vidas da 4ª Operação Verão do Corpo de Bombeiros Militar.

Para as comunidades mais vulneráveis firmou uma parceria com os grupos de costureiras Copearte e Costuraí para a produção de máscaras de tecido. Os insumos utilizados na confecção foram doados pela cooperativa e as mais de 40 mulheres foram remuneradas pelo trabalho, promovendo a geração de renda. As aproximadamente 2.000 máscaras confeccionadas foram distribuídas para duas Instituições de Longa Permanência para Idosos (ILPIs), a Associação de Cegos Louis Braille e a Amparo Santa Cruz. Também foram doadas mais 10.000 máscaras adquiridas pela cooperativa e entregues para a ONG Cozinheiros do Bem, que realiza semanalmente um trabalho de distribuição de refeições para pessoas em situação de rua de Porto Alegre, para a ONG Misturaí e também para as pessoas atendidas nas tendas de triagem da Covid-19.

Com objetivo de minimizar as dificuldades enfrentadas pela comunidade da Vila Planetário durante a pandemia, a Unimed Porto Alegre doou, durante três meses, 80 cestas básicas para as famílias das crianças atendidas pela Instituição de Educação Infantil Piu-Piu. As doações beneficiaram aproximadamente 300 pessoas em situação de vulnerabilidade social, que possuem como principal fonte de renda o trabalho informal e a reciclagem.

Em 2020, a tradicional gincana solidária da Campanha do Agasalho da Unimed Porto Alegre não foi realizada em decorrência da Covid-19, mas a campanha não deixou de acontecer. O engajamento entre os colaboradores aconteceu de forma virtual, com uma corrente de fotos das doações publicadas diariamente em um mural na intranet. Os endereços dos pontos de coleta foram amplamente divulgados, incentivando que colaboradores, cooperados, clientes e comunidade pudessem realizar as doações com toda a segurança recomendada pelos órgãos de saúde. As peças doadas eram colocadas em quarentena pela equipe de triagem da Prefeitura, seguindo as recomendações para evitar o contágio.

Compreendendo que as dificuldades de milhares de famílias gaúchas iam além de agasalhos, a Unimed Porto Alegre doou 10 toneladas de alimentos à Fundação de Assistência Social (FASC), da Prefeitura Municipal de Porto Alegre, reforçando o compromisso social com as comunidades mais vulneráveis. O ato oficial de entrega foi realizado em plataforma online, com transmissão realizada na FASC, onde estavam alocadas as doações. Estiveram presentes: então Prefeito de Porto Alegre, Nelson Marchezan Júnior; primeira-dama de

Porto Alegre, Tainá Vidal; vice-presidente do Conselho de Administração da Unimed Porto Alegre, Alexei Gobbi; gerente executivo de Relações Institucionais da cooperativa, Gerson Silva; e superintendente de Recursos Humanos da Unimed Porto Alegre, Andressa Pereira Giongo.

Os apoios financeiros mensais, realizados para a manutenção da IEI Santa Terezinha, localizada ao lado da sede da Unimed Porto Alegre, que atende cerca de 80 crianças de famílias de baixa renda e trabalhadores do entorno e também para a Fundação Projeto Pescar, foram mantidos para que as instituições pudessem seguir seus atendimentos.

A cooperativa mantém na sua sede, desde 2015, uma unidade de formação socioprofissionalizante do Projeto Pescar para a capacitação dos 20 jovens por ano. Desde então, 97 jovens já foram certificados. O curso oferecido na unidade é de Iniciação Profissional em Serviços Administrativos, com conteúdo curricular baseado nos pilares de Desenvolvimento Pessoal e Cidadania, e de Formação Profissional. As aulas acontecem de segunda a sexta-feira e passaram a acontecer na modalidade à distância, em decorrência dos efeitos da Covid-19. Para isso, foram disponibilizados tablets com acesso à internet, permitindo que todos os jovens seguissem as atividades e mantivessem o curso em andamento com um plano de aula personalizado. O Programa de Mentoria Social contemplado na matriz curricular da unidade - que tem por objetivo o acompanhamento individualizado e contínuo do jovem visando seu desenvolvimento pessoal e profissional e a sua inserção no mundo do trabalho seguiu acontecendo de maneira virtual reforçando ainda mais o plano de aprendizado da turma. Ressalta-se que, além das dificuldades já enfrentadas pelos jovens, a pandemia só fez crescer os desafios. Muitos de seus familiares perderam o emprego ou tiveram suas rendas reduzidas. Para contribuir na segurança alimentar dos jovens e suas famílias, a Unimed Porto Alegre disponibilizou, além do benefício do vale-refeição, também um cartão alimentação com valor de R\$ 100,00 mensal até o final do contrato. O cuidado com a saúde mental, da mesma forma, foi muito importante: para isso, uma psicóloga passou a acompanhar os jovens sistematicamente, dando suporte às questões psicológicas vivenciadas no período.

Além dessas ações, a Unimed Porto Alegre buscou homenagear os “super-heróis da

saúde”. Com propósito de fazer a diferença no cuidar dos colegas da área assistencial, a cooperativa realizou uma homenagem que contou com a participação de crianças, jovens e idosos atendidos por instituições sociais apoiadas pela Unimed Porto Alegre. Foram enviadas dezenas de cartas com desenhos e palavras de agradecimento aos profissionais da saúde, que, na representação, ganharam forma de super-heróis. A iniciativa buscou demonstrar parte do reconhecimento e gratidão da comunidade por quem está na linha de frente no combate à Covid-19.

Pensando na proteção dos seus clientes foi estruturada uma Central de atendimento 24h exclusivamente para atendimento à Covid-19, através do telefone 0800 940 7800. Em complemento, o App UnimedPOA foi disponibilizado para realização de diferentes serviços, como resultados de exames, extrato de utilização, informes para fins de IR, solicitações de autorizações e status delas, minimizando, a necessidade das pessoas de saírem de suas casas. A cooperativa informou através de uma ampla comunicação, toda as alterações de horários de atendimento de suas unidades assistenciais e divulgou um conjunto de dicas de prevenção com o objetivo de dar a melhor orientação aos clientes que naquele momento necessitavam de um atendimento ainda mais personalizado.

Também foi pioneira na oferta da Telemedicina, através da ferramenta Meu MedicOnline, uma plataforma que conecta, através de celular ou computador com câmera, os clientes com os médicos por meio de vídeo-chamadas. Até hoje, já foram realizadas mais de 100.000 consultas da Telemedicina.

As ações de comunicação da cooperativa tiveram como foco o esclarecimento de conteúdos de prevenção, cuidados e dúvidas sobre a Covid-19.

Em parceria com a AMCHAM foi organizado uma Live para a sociedade e para gestores de RH sobre os efeitos de contaminação do novo novo coronavírus até aquele momento, pois observava-se uma proliferação de informações desconstruídas sem conhecimento técnico científico. Na oportunidade a Live contou com dois especialistas, o Dr. Gustavo Faulhaber e Dra. Vanessa Schultz, e foi mediado pelo Gerente Executivo de Relações Institucionais

Gerson Silva. A Live alcançou 393.128 pessoas e teve 3.317 envolvimento.

Para o Webinar “Vamos conversar sobre como podemos retomar nossas atividades com segurança e cuidado e desmistificar os testes de Covid-19?”, a cooperativa convidou o Dr. Flavo Beno Fernandes, Coordenador Médico do Laboratório Unimed Porto Alegre; Dr. Fabiano Ramos, Médico Infectologista; e Dr. Marcelo Hartmann, Diretor de Provimento de Saúde da Unimed Porto Alegre. Para o Webinar “Cuidados na retomada e ambiente de trabalho no período Covid-19”, a cooperativa convidou a Dra. Silvia Kretzer, Assessora Técnica do Viver Bem da Unimed Porto Alegre, e Lizandra do Amaral Azambuja, Líder de Saúde Corporativa da Unimed Porto Alegre. Além disso, realizou a Live “Gre-Nal, o desafio da solidariedade”, com doação de alimentos perecíveis para ajudar as famílias em vulnerabilidade devido à Covid-19. Também fez a Live “Sobre Covid-19 e Tabagismo”, com a Dra. Irma Rossa, Médica Especialista em Dependência Química, e a Dra. Silvia Kretzer.

Sabendo da importância de educar em todas as faixas etárias, outra ação da Unimed Porto Alegre foi desenvolver a “Cartilha Infantil contra o novo coronavírus”, explicando que existe um inimigo invisível rondando nossas casas que se chama novo coronavírus, um bichinho que vive no ar e transmite uma doença parecida com a gripe, cujo truque é ficar na saliva das pessoas e ir junto em gotinhas de saliva — de quem tosse, espirra ou fala — procurando uma nova pessoa para atacar. Cria-se então a ideia dos “Superlenços: ativar” (na hora de tossir ou espirrar, use lenços descartáveis e depois jogue-os no lixo. Na falta de lenços use os braços jamais as mãos) e das “Superferramentas” (seu copo, seus talheres, sua toalha deve ser só sua. Não compartilhe com ninguém).

Visando, criar um círculo virtuoso para garantir a assistência dos clientes e a manutenção da base de beneficiários a Unimed estruturou uma agressiva política de retenção que tinha como foco oferecer alternativas para os contratantes de Pessoa Jurídica (PJ) continuarem sua relação com a cooperativa. Tendo em vista que, muitos desses clientes passaram a enfrentar dificuldade para a sustentabilidade de seus negócios. Essa iniciativa materializa o propósito da Unimed de “fazer a diferença no cuidar das pessoas” mesmo em um cenário macroeconômico desafiador. Dentro dos motes “Fique bem e conte com a gente”

e “Fique bem e conte com a Unimed Porto Alegre”, a cooperativa ofereceu carência zero para consultas e exames simples, taxa de inscrição gratuita e desconto de 10% nas três primeiras mensalidades, materializando o desejo de que, neste momento, a Unimed Porto Alegre quer que os clientes continuem protegidos e cuidando de seu bem-estar.

Em adição a essas ações, a Unimed Porto Alegre criou o Programa Gestão Saudável, onde estabeleceu parcerias com diversas empresas e entidades para orientar e qualificar suas empresas clientes. Com a Produtive, promoveu Webinars com grupos de até 40 clientes. Com o SEBRAE, disponibilizou acesso on-line a conteúdos e cursos exclusivos. Com a Conquer, voucher de 10% de desconto para clientes Unimed Porto Alegre e curso gratuito de finanças pessoais. Com a Merithu, mentoria coletiva, e a própria cooperativa também disponibilizou mentoria a executivos.

Para a rede prestadora, as principais ações pré-crise foram a criação de protocolo e fluxo de atendimento para as fases do novo coronavírus em hospitais da rede, e a negociação rápida dos exames diagnósticos do novo coronavírus. As ações de administração de crises envolveram: contato da diretoria da Unimed Porto Alegre com os diretores técnicos dos hospitais a fim de estreitar as relações no sentido de colaboração. Conversa diária com os hospitais para garantir e planejar assistência de maneira sistêmica e precoce, a fim de evitar o colapso da rede. Flexibilização do faturamento das contas e algumas negociações estratégicas com os hospitais para viabilizar os atendimentos. Disponibilidade de manutenção dos atendimentos de psicólogos, fonoaudiólogos e nutricionista de modo online. Acompanhamento da rede de serviço, que segue operando seus atendimentos durante a pandemia. Manutenção de atendimento rápido e efetivo com a rede credenciada, mesmo em home office. Verificação de recursos de respiradores disponíveis na rede, caso seja necessário. Criação de Comitê Estratégico para validações colegiadas de decisões referente a rede e o seu acompanhamento diário em relação ao custo.

Com relação aos serviços próprios, a Unimed Porto Alegre montou tendas de atendimento exclusivo para Covid-19 em suas unidades de Canoas e Guaíba, e também disponibilizou 9

leitos de UTI no Hospital Guaíba, 7 no Hospital da PUCRS e 10 no Hospital Divina Providência. Também desenvolveu materiais mostrando procedimentos que garantem a segurança, por meio dos quais orientou para o uso obrigatório de máscara, distanciamento social, higienização das mãos, e mostrou os cuidados que realiza em termos de higienização das unidades (ampliação da frequência de higienização e limpeza de objetos após realização dos atendimentos) e manutenção de ambientes ventilados.

3.7 REFERENCIAL TEÓRICO

A pandemia do novo coronavírus representa um tempo angustiante para o mundo. Com impacto na saúde emocional e física de todos, decorrente de privações, de perdas e da angústia de estar vivendo um momento incerto. Segundo a Fiocruz, o próprio distanciamento social causa uma forma de estresse que pode ser geradora de alterações imunológicas, com produção de substâncias inflamatórias mesmo em pessoas não infectadas.

Ao mesmo tempo, a Covid-19 aumentou muito a vulnerabilidade social de comunidades. Segundo relatório divulgado pela Conferência das Nações Unidas sobre Comércio e Desenvolvimento (UNCTAD), órgão intergovernamental que busca promover a integração dos países em desenvolvimento na economia mundial, existe previsão de queda dos níveis de renda: o desemprego generalizado e os crescentes déficits fiscais causados pela pandemia podem levar até 32 milhões de pessoas à pobreza extrema nos 47 países considerados como “menos desenvolvidos” pela ONU. Desse modo, cabe também à iniciativa privada atuar como agente para o acolhimento de tantos públicos que demandam um maior cuidado neste momento. Diamandis e Kotler (2019) sugerem que, para um estado de abundância e plenitude, é preciso que as empresas tenham uma mentalidade de não-escassez: distribuir em vez de estocar, oferecer em vez de apenas ganhar. Necessidade

que torna-se exponencial em momentos como o que estamos vivendo. A Unimed Porto Alegre, em sua experiência desenvolvendo durante vários anos o Índice de Bem-Estar (IBE), observou como os públicos em vulnerabilidade podem ser beneficiados por ações que priorizem uma atenção mais dedicada.

E, neste momento, todos os públicos de interesse da cooperativa — incluindo a sociedade, as comunidades carentes, os prestadores de serviço, as empresas — estão vivendo uma situação de vulnerabilidade: segundo o IBGE, apenas nos primeiros meses da pandemia, 44,8% de todas as empresas brasileiras foram negativamente afetadas pela pandemia. Entre os setores, o que mais sofreu foi o de Serviços, com 47% das empresas declarando perdas em virtude do novo coronavírus.

3.8 ORÇAMENTO E RECURSOS HUMANOS

A Unimed Porto Alegre já investiu mais de R\$ 2 milhões em seu Plano de Enfrentamento à Covid-19, dos quais R\$ 250.000,00 foram destinados como apoio à Pesquisa Epicovid da UFPel, R\$ 221.039,25 foram destinados à compra de alimentos, tablets, notebooks e EPIs, e R\$ 1,54 milhão à Central de Atendimento novo coronavírus. Para a realização das ações, foram envolvidas 76 colaboradores das áreas de Recursos Humanos, Marketing, Viver Bem, Provimento de Saúde, Compras, Responsabilidade Socioambiental, Comitê de Crise e Relações Institucionais, Cooperados e Unidade Assistencial de Canoas e Guaíba. Além deles, 5 convidados participaram das Lives referidas no case.

3.9 PARCERIAS

Reforçando o propósito de cuidado com a sociedade durante a pandemia, a Unimed Porto Alegre estabeleceu importantes parcerias. Com os grupos de costureiras Copearte e Costuraí, conforme mencionado anteriormente, para a produção de máscaras de tecido. Além disso, a Unimed Porto Alegre manteve e ampliou o seu compromisso com instituições parceiras que prestam atendimento assistenciais, educacionais e culturais, com o objetivo de auxiliar e minimizar os impactos gerados pela pandemia. Outras instituições também foram amparadas, como a Associação Cristã de Moços, na Kinder – Centro de Integração da Criança Especial, Aldeias Infantis SOS, Instituto Vida Solidária, Amparo Santa Cruz, Casa do Menino Jesus de Praga, Aldeia da Fraternidade, Orquestra Jovem do Rio Grande do Sul, Associação de Cegos Louis Braille, Fundação Tênis e Projeto Educando Com Arte. A cooperativa entrou em contato com as instituições parceiras e buscou entender quais os itens emergenciais (alimentos, materiais de higiene e limpeza, entre outros) que elas mais necessitavam no momento. As doações poderiam ser feitas por qualquer pessoa diretamente às instituições sociais. Foram doadas ainda cestas básicas para 80 famílias da Vila Planetário, de Porto Alegre, atendidas pela Instituição de Ensino Infantil Piu Piu, localizada na região. O auxílio foi estendido por três meses. E com o objetivo de mobilizar e apoiar as instituições que já são parceiras, foi estruturada uma ampla comunicação para incentivar os colaboradores para também apoiarem de forma individual essas entidades. Destaca-se, além disso, os resultados da parceria da Unimed Porto Alegre com toda a sua rede prestadora. São 366 pontos de atendimento que, com as trocas de informações e apoio da cooperativa, podem dedicar o cuidado ao atendimento dos 611 mil clientes, entre planos empresariais, familiares. E destaca-se a parceria da Unimed Porto Alegre com a Prefeitura Municipal de Porto Alegre para as doações da Campanha do Agasalho, além da parceria da cooperativa com a UFPel para apoio à importante pesquisa Epicovid.

3.10 INDICADORES E RESULTADOS

O Plano de Enfrentamento à Covid-19, da Unimed Porto Alegre envolveu ações de relevância dentro do propósito de cuidar. Com iniciativas voltadas à sociedade, a cooperativa envolveu todas as suas áreas e prestou um serviço de grande importância em um momento de vulnerabilidade e preocupação das pessoas. As lives da Unimed Porto Alegre alcançaram aproximadamente 400 mil pessoas, esclarecendo sobre diversos pontos ligados à Covid-19. O filme Novos Horizontes, criado pela Unimed Porto Alegre, teve um alcance de 570.327 pessoas, e 54.932 envolvimento.

Além disso, a Unimed Porto Alegre doou 10 toneladas de cestas básicas para a Campanha do Agasalho de Porto Alegre, e deu apoio emergencial por três meses a 80 famílias da Vila Planetário.

Destaca-se também:

- > Mais de **12 mil** máscaras doadas à sociedade.
- > **1.600** metros de tecidos e elásticos doados para a produção de máscaras.
- > **240** cestas básicas doadas a famílias da Vila Planetário.
- > **3** respiradores pulmonares doados.
- > **10** toneladas de alimentos doados à Campanha do Agasalho.
- > **500** máscaras profissionais doadas a hospitais públicos.
- > **10.000** aventais cirúrgicos doados para hospitais SUS para atender pacientes Covid-19
- > **20** Kit's de oxigênio.
- > **1080** máscaras descartáveis para ventilação de resgate e todo suporte de atendimento médico e avaliação para a realização de testes RT- PCR ao efetivo de guarda-vidas da 4ª Operação Verão do Corpo de Bombeiros Militar.
- > **5** tablets e **5** computadores doados a Hospitais do SUS para uso de pacientes da CTI Covid-19 na realização de visitas virtuais a seus familiares.

Os depoimentos a seguir demonstram os impactos de ações da Unimed Porto Alegre:

“A maioria das famílias aqui vivem de reciclagem e hoje estão sem sair de casa. Os que se arriscam, voltam com o carrinho praticamente vazio, pois quase não tem o que recolher nas ruas. Por isso, mais uma vez quero agradecer a parceria da Unimed Porto Alegre, que nesse momento de desolação social, demonstra através desse gesto, que é na adversidade que empresas humanizadas se sobressaem na ajuda ao próximo. Muito obrigada por isso e principalmente pelo apoio a nossa instituição nesses mais de seis anos.”

Jussara Beckstein, líder comunitária da Vila Planetário

“Essa produção em parceria com a Unimed é muito significativa, pois além de gerar renda para as mulheres, proporciona um empoderamento que só o trabalho é capaz de promover. É uma sensação de pertencimento, estamos trabalhando unidas por uma meta conjunta, o que se torna um grande incentivo pra continuarmos trabalhando e crescendo.”

Costureira Susana, da Costurái

/ 4. CONCLUSÃO

A Unimed Porto Alegre vem, há alguns anos, praticando na essência o seu propósito de cuidar. Através de ações que materializam a proximidade real com as pessoas, este propósito de cuidar atingiu um grau de maturidade onde é possível estendê-lo para beneficiar não somente os clientes diretos da cooperativa, mas toda a sociedade.

As ações realizadas no Plano de Enfrentamento à Covid-19 da Unimed Porto Alegre têm grande relevância. Primeiro, pela amplitude de públicos envolvidos nas ações. Segundo, pela diferença que é possível fazer sendo uma cooperativa médica, com um grande papel de esclarecimento, orientações, atendimento, acolhimento e soma. Por ter uma boa rede de relacionamentos, a cooperativa soube envolver parceiros para somar com ações. Trouxe médicos de diversos locais do mundo para debater e “construir” um conhecimento sobre um tema global. Foi pioneira na criação de ferramentas de Telemedicina. Patrocinou pesquisas com universidade. Estabeleceu centros de saúde para seus colaboradores. Dotou seus serviços próprios de mais equipamentos. Treinou as pessoas. Cuidou das comunidades.

Desde que foi descoberta no início de 2020, a pandemia já trouxe diversos ciclos distintos para o mundo. Passou a ser algo mais conhecido, embora não dominado, e este conhecimento foi trazendo a necessidade de se readequar em termos de ações. Portanto, é justamente através dessas diferentes fases da Covid-19 que já podemos afirmar que existe, nas ações do Plano de Enfrentamento da Unimed Porto Alegre, a semente da continuidade das ações (afinal, elas já duram mais de um ano).

Todas as ações criadas pela Unimed Porto Alegre para seu plano de enfrentamento não foram feitas apenas uma vez, e sim, tiveram uma ideia de funcionar dentro de um ciclo. Lives realizadas tiveram continuidade. Parcerias criadas tiveram continuidade. Atendimentos oferecidos foram angariando cada vez mais pessoas. Doações foram repetidas. Dessa forma, podemos avaliar que, uma vez que foram realizadas dentro de seu propósito de cuidar, as ações da Unimed Porto Alegre ganham um potencial de replicação enorme e posiciona a cooperativa como uma das instituições que mais contribuiu e transformou-se de forma relevante para superar as dificuldades enfrentadas pela sociedade neste período.

5. BIBLIOGRAFIA

ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar - www.ans.gov.br

DIAMANDIS, Peter H., e KOTLER, Steven. Abundância - o futuro é melhor do que você imagina. Alta Books Editora, Rio de Janeiro, 2019.

FGV - Relatórios do Centro de Política Social

IBE - Índice de Bem-Estar, Unimed Porto Alegre

IBGE - Pesquisa Pulso Empresa: Impacto da Covid-19 nas Empresas

PORTAL FIOCRUZ, <https://portal.fiocruz.br/noticia/artigo-analisa-os-impactos-da-covid-19-na-saude-mental>

RANKING 500 MAIORES DO SUL - REVISTA AMANHÃ, Edição 2020

UNCTAD - Relatório dos países menos desenvolvidos de 2020

6. INFORMAÇÕES DOS AUTORES

GERSON LUIS DA SILVA - graduado em Comunicação Social pela PUC/RS e em Direito pela Universidade Luterana do Brasil. MBA em Administração pela UFRGS. Atualmente é Gerente Executivo de Relações Institucionais da Unimed Porto Alegre.

KELLY ORTIZ OLIVEIRA - Especialista em Gestão de Projetos Sociais, em Gestão Ambiental e Consumo Sustentável, pós-graduanda em Direitos Humanos, Responsabilidade Social e Cidadania Global pela PUCRS. Analista de Responsabilidade Social da Unimed Porto Alegre.