

## RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO

A Unimed Nordeste RS foi fundada em 1972 por 42 médicos e conta hoje com mais de 1.100 Cooperados atuando nos 17 municípios de sua área de abrangência geográfica. É uma cooperativa médica que, além de atuar no segmento de operadora de planos de saúde, atua ainda nas seguintes atividades: prestação de serviços assistenciais, com hospital próprio, pronto-atendimentos, assistência domiciliar, atendimento pré-hospitalar, laboratório, serviços de diagnóstico por imagem, saúde ocupacional, rede de farmácias e medicina preventiva, através de programas de prevenção, promoção e gerenciamento da saúde de seus mais de 339.000 clientes nos seus diversos produtos oferecidos.

A cooperativa segue seu Estatuto Social e a Lei das Cooperativas nº 5764, de 1971, não estando, portanto, sujeita à lei das sociedades no que diz respeito ao direito dos acionistas. Da mesma forma não emite debêntures ou outro papel negociável no mercado de ações. A destinação das sobras é definida em assembleia geral ordinária realizada anualmente. Seguindo a legislação vigente o Fundo de Reserva Legal recebeu 10% do resultado dos atos cooperativos. O Fundo de Assistência Técnica Educacional e Social (Fates) recebeu 5% do resultado dos atos cooperativos e 100% do resultado dos atos auxiliares e não-cooperativos.

Os atos cooperativos são aqueles praticados entre as cooperativas e seus associados e pelas cooperativas entre si, quando associadas, respaldando os objetivos sociais, conforme artigo nº 79 da Lei nº 5.764/71. Os atos auxiliares são aqueles que contribuem na prestação de serviço do médico cooperado. Correspondem à utilização de hospitais, clínicas, laboratórios e outros serviços de saúde. Já os atos não-cooperativos não tem relação com os médicos cooperados sendo alheios ao propósito principal da Cooperativa.

Apesar do cenário não favorecer o setor, a turbulência na economia, principalmente na nossa região, e de uma lenta recuperação dos índices de desemprego, a Unimed manteve a política interna de capitalização, destinando em 2019: R\$ 2,4 milhões de reais para cota capital dos seus cooperados, através de juro ao capital próprio, à alíquota de 2%.

A opção pela diferenciação por qualidade tem contribuído de forma significativa para a manutenção dos clientes, bem como a busca por novos produtos e oportunidades pela recuperação gradativa de novos beneficiários.

Foi mantido especial atenção na preservação e constituição dos fundos garantidores, uma segurança a mais aos públicos envolvidos, como as provisões técnicas e as garantias financeiras (conjunto de exigências a serem observadas pelas operadoras de planos de saúde para manutenção do seu equilíbrio econômico-financeiro, minimizando os riscos de insolvência). As aplicações financeiras vinculadas às provisões técnicas estão depositadas nos fundos dedicados ao setor de saúde suplementar, através das instituições financeiras habilitadas para tal.

Seguindo sua missão que é de “Valorizar o trabalho médico, assegurar a satisfação dos clientes e partes interessadas pela promoção da saúde e prevenção de doenças com soluções fundamentadas nos princípios cooperativistas”, a Unimed Nordeste durante o ano de 2019 manteve canais abertos com os médicos cooperados na busca de soluções nos mais diversos

âmbitos da Cooperativa, sempre respeitando o princípio cooperativista e a busca constante pela segurança e integridade dos clientes.

O desafio de continuar evoluindo, no entanto, exige foco na busca de eficiência e maior entrega para o Cooperado e o Cliente. Com esses objetivos firmaram-se quatro pilares:

Cooperado;

Gestão em Saúde;

Serviços Próprios;

Mercado.

Os temas remuneração por performance, riscos e compliance, merecem também ampla discussão, indo ao encontro das posturas da ANS.

Durante o ano de 2019 a Unimed Nordeste disponibilizou aos seus cooperados e aos seus clientes modernas instalações na Unidade Materno Infantil, UTIs Neonatal e Pediátrica, além das respectivas unidades de internação, seguindo a diretriz de seu órgão máximo – Assembleia Geral Extraordinária (AGE). Com a ampliação do Laboratório de Análises Clínicas Unimed na área tecnológica de equipamentos, profissionais que trabalham e da estrutura física, a cooperativa colocou o Laboratório Unimed em uma posição ainda mais exclusiva.

O movimento em favor da qualidade e segurança segue as normativas:

- ✓ RN 443/ANS: dispõe sobre a adoção de práticas mínimas de governança, controles internos e gestão de riscos para fins de solvência para as operadoras;
- ✓ LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados: regulamenta o tratamento de dados pessoais e direito fundamental à privacidade;
- ✓ Programa de Integridade/Compliance: tem como objetivo o combate a qualquer tipo de ato lesivo à Cooperativa
- ✓ RN 277/ANS (Acreditação de Operadoras de Plano de Saúde): reconhece as operadoras pela qualidade da prestação dos serviços e pela eficiência em gestão;

#### Premiações em 2019:

- ✓ Auditoria externa PALC: O Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos (PALCSBPC/ML), da Sociedade Brasileira de Patologia Clínica e Medicina Laboratorial faz parte do Sistema de Gestão Integrada, conferindo ao Laboratório Unimed um compromisso maior com a qualidade do atendimento e do resultado liberado.
- ✓ Selo Nacional de Governança Cooperativa: A Unimed Nordeste-RS tomou como base as boas práticas de governança, a partir das exigências e critérios do Selo Nacional de Governança Cooperativa, mantendo o mesmo resultado (Selo Ouro) desde 2014.
- ✓ Em junho, o Comitê de Acreditação da Organização Nacional de Acreditação (ONA) homologou oficialmente a acreditação do Complexo Hospitalar Unimed Caxias do Sul, mantendo-o no seletor quadro dos 165 hospitais acreditados em nível máximo no Brasil, conforme informação disponível em seu site. A

informação se apoia na avaliação externa do Instituto Qualisa de Gestão (IQG), cujos representantes estiveram no Complexo Hospitalar Unimed Caxias do Sul nos dias 16, 17 e 18 de abril, certificando a instituição em nível 3 – Excelência, pela quarta vez consecutiva

A administração da Cooperativa buscou de forma incansável a participação do médico cooperado nas suas decisões de forma compartilhada procurando com isso seu engajamento e opinião. Em 2019 registrou também o avanço dos benefícios disponibilizados aos cooperados com o lançamento do novo plano de saúde para os médicos, que passa a admitir familiares até terceiro grau. Com base no aperfeiçoamento técnico do cooperado a Cooperativa começou a fornecer acesso gratuito ao Up To Date, além de muitos cursos e palestras em andamento ou planejados para o ano 2020.

#### **Foco no beneficiário demonstrado:**

- ✓ Na busca pela prevenção, com o início do Programa de Atenção Integral à Saúde, junto a Medicina Preventiva. Esse programa em como objetivo organizar e coordenar o cuidado em saúde dos beneficiários inscritos.
- ✓ Programa Empresa Saudável. Conta com mais de 40 empresas ao final do ano de 2019 e tem previsão de ingresso de novas empresas em 2020.
- ✓ Ampliação da rede de atendimento assistencial para psicoterapias e terapias de fonoaudiologia, com a parceria com empresas de referência na região.
- ✓ Programa de vacinação, com aplicação de 12.520 doses, aumento de 43% se comparado ao ano anterior, além de mais de 16.000 doses da vacina contra a gripe.
- ✓ Otimização dos serviços de imagem e a criação de serviço de ecografia gineco obstétrica para atender a unidade materno.
- ✓ Criação do Ambulatório para inserção de Dispositivo Intra Uterino

#### **Responsabilidade Social:**

A Unimed, com a participação de seus colaboradores, mantém sua preocupação com os impactos e processos sobre a comunidade:

- ✓ É parceira do Instituto Unimed/RS e por meio deste realiza ações de responsabilidade socioambiental.
- ✓ Assume junto à Unimed do Brasil como signatária do Programa Unimed Abraça as OMD – Declaração do Milênio da ONU desde 2011, signatária do Pacto Global desde 2013 e em 2015 do Programa Nacional pela Integridade, parceria com o Instituto Ethos. Os objetivos estabelecidos correspondem à sustentabilidade para a saúde ambiental, social, econômica e cultural com ações específica em cada uma dessas áreas e adequadas com a realidade de Operadora.

#### **Perspectivas:**

As perspectivas para o ano de 2020 mantem foco na qualidade assistencial, buscando a consolidação dos serviços próprios com qualidade junto aos cooperados e clientes, e para tanto, o planejamento estratégico, já elaborado remete à ações para:

#### **Médicos Cooperados:**

- ✓ Manter e aprimorar a participação do Médico Cooperado na gestão da Cooperativa;
- ✓ Programa de Remuneração por Performance aos Cooperados – GUIA que tem por objetivo auxiliar na melhoria da qualidade assistencial, ser uma ferramenta de valorização do trabalho médico e incentivar a participação nos indicadores construídos pelos próprios cooperados;
- ✓ Atividades científicas visando ainda maior capacitação.

**Estrutura:**

- ✓ Entrega de unidade e lançamento do produto Unifácil que visa atender novo segmento de beneficiários em estrutura própria, projetada especificamente para esta finalidade.
- ✓ Núcleo de Atenção Integral à Saúde, trazendo aos beneficiários de todos os planos da cooperativa, tanto individuais/familiares quanto empresariais, a opção de ingressar em um programa de acompanhamento realizado por cooperados especializados em Medicina de Família e Comunidade;
- ✓ Fortalecimento das unidades de Serviços Próprios;

Também neste ano se reforça a necessidade do acompanhamento da sinistralidade e continuidade em investimentos na rede de serviços próprios, oferecendo qualidade e melhora dos resultados de forma sustentável.

**Dr. Marcelo Fonseca Frigeri**

**Presidente**

