

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO

Com 41 anos de existência, a Unimed Vitória é referência dentre as Unimed do País. Suas bases sólidas foram imprescindíveis para enfrentar um 2020 cheio de desafios, que exigiu transformações rápidas e eficazes. O panorama gerado pela pandemia da Covid-19 fez com que a direção e os executivos da Unimed Vitória instituíssem o Comitê de Superação, que foi o grande alicerce na gestão estratégica frente à pandemia, com o papel de centralizar, coordenar e direcionar as ações da organização frente à situação adversa.

O comitê, que é composto pela Diretoria Executiva, superintendentes, diretores técnico e clínico do Hospital Unimed, um assessor jurídico, um representante do Conselho de Administração e dois especialistas em gestão de crise, realizou reuniões semanais, discutindo, determinando e avaliando os planos de contingência necessários a cada período durante todo o ano. A partir dele também foram implementados dois grupos táticos: o Comitê Gestor do Hospital Unimed e o Comitê de Sustentabilidade.

As particularidades de um ano de pandemia exigiram ainda adequações nos processos de gerenciamento das estratégias da Unimed Vitória. As reuniões de Acompanhamento de Planejamento Estratégico

(APEs) táticas, que envolvem coordenadores, gerentes e superintendentes em discussões sobre os indicadores estratégicos, foram suspensas; e as reuniões de APE estratégicas, em que participam superintendentes, Diretoria Executiva e o Conselho de Administração, ocorreram de forma on-line, assim como os encontros de acompanhamento de projetos.

A definição do Mapa Estratégico da cooperativa para os próximos quatro anos (2021-2024) também precisou ser adaptada. Uma das adequações foi a realização de reuniões com foco para os indicadores de resultados. A Unimed Vitória conta com 33 indicadores mensurados e acompanhados pelo setor de PE.

Nesse contexto, as ações estratégicas da Unimed Vitória, a partir de 2021 visam, especialmente, o desenvolvimento e o fortalecimento dos pilares Direcionadores de Inovação, com a defesa da importância da inovação junto à estratégia, treinamentos para colaboradores e como aplicá-la. Ao trabalhar tanto a inovação aberta quanto a inovação fechada e o desenvolvimento do Programa de Ideias, a cooperativa quer estimular os colaboradores a manifestarem suas ideias inovadoras.



PRINCIPAIS INDICADORES

Valores em milhares de R\$, exceto quando indicado diferente

Destaques Financeiros	2020	2019	2018
Receita Operacional Líquida	1.387,58	1.379,58	1.279,56
Resultado Líquido	67,29	22,14	41,39
Resultado Patrimonial	13,79	16,73	7,09
Juros Sobre Capital	14,11	20,99	19,56
Custo Assistencial	1.118,56	1.202,06	1.066,88
Sinistralidade Geral	79,35%	86,01%	82,06%
Despesa Administrativa	153,26	148,39	142,90
Margem de Solvência	133,11	114,23%	116,97%
Liquidez Corrente	1,64	1,48	1,44
Endividamento	0,52	0,53	0,53

Receita e Resultados

O ano de 2020 foi atípico para as operadoras de saúde. A suspensão dos procedimentos eletivos, de maneira geral, reduziu a sinistralidade do setor no primeiro semestre. Além disso, não ocorreram grandes movimentos de queda de carteiras e inadimplência. Com isso, as cooperativas ganharam um fôlego financeiro no primeiro semestre do ano.

No segundo semestre, os efeitos da crise econômica que ocasionaram o aumento do desemprego no País, além das novas normativas divulgadas pelo agente regulador, a ANS, que suspendeu os reajustes dos planos, refletiram em uma estagnação da receita. Isso, juntamente com a retomada dos procedimentos eletivos represados, além da utilização natural, impactou nossos custos.

Em um ambiente totalmente incomum, a receita operacional líquida se manteve estável, tendo um crescimento modesto de 0,58% em relação ao ano anterior e, totalizou R\$1.387,58 bilhão (2019 = R\$1.379,58 bilhão). Os reajustes aplicados no primeiro semestre e a recuperação das vendas no

último trimestre foram os principais fatores que proporcionaram o crescimento.

Efetuamos a distribuição de R\$ 17,8 milhões em complemento de honorários médicos e encerramos o exercício de 2020 com resultado positivo, o que permitiu a manutenção da integralidade da Margem de Solvência, uma exigência da ANS para o ano de 2022. De acordo com o artigo 88 do nosso Estatuto Social, as sobras obtidas, após dedução das reservas legais, serão levadas à Assembleia Geral Ordinária para deliberação sobre sua destinação.

O resultado líquido do exercício foi de R\$67,29 milhões (2019 = R\$22,14 milhões), sendo o melhor resultado da história da cooperativa. Anterior ao resultado líquido, a cooperativa, com objetivo de remunerar o capital investido pelos seus cooperados, capitalizou em 2020 juros sobre o capital de R\$14,11 milhões (2019 = R\$20,99 milhões). Essa remuneração representa uma rentabilidade de 217% em relação ao CDI (2020: Juros sobre Capital = 6% e CDI = 2,77%).



Com uma estratégia de inovação e geração de novos negócios, foi possível obter o resultado patrimonial de R\$ 13,79 milhões em 2020 (R\$ 16,73 milhões em 2019). Esse ganho está relacionado ao volume de receitas provenientes de participações em outras empresas, no setor de saúde, que a cooperativa vem intensificando nos últimos anos.

Custos e Despesas

A Unimed Vitória apresentou em 2020 um custo assistencial de R\$ 1.118,06 bilhão (2019 = R\$ 1.202,61 bilhão), uma redução de 7,03%, o que gerou uma sinistralidade geral de 79,35%. Como já foi dito, no primeiro semestre de 2020 ocorreu a suspensão dos procedimentos eletivos pelo efeito da pandemia da Covid-19 que, de maneira geral, reduziu a sinistralidade do setor. No segundo semestre, houve a retomada dos procedimentos eletivos represados, além da utilização natural, que impactaram os nossos custos. Por meio de ações eficientes foi possível equilibrar as contas e garantir o resultado da cooperativa.

Um plano de ações foi definido para dar resposta e promover a continuidade dos negócios diante de um cenário de pandemia. Investimentos foram redirecionados, principalmente para reestruturar as unidades próprias e subsidiar as medidas de contingência para enfrentamento da Covid-19. A Unimed Vitória trabalhou na análise de estratégias para reduzir os custos e contribuir para uma performance ainda melhor nos números.

A gestão financeira teve desafios ainda maiores que anos anteriores, num cenário de aversão a riscos no mercado financeiro, que consequentemente impac-

tou na taxa básica de juros, a Selic. O indicador teve uma sequência de cortes fechando em 2%, o menor patamar histórico para o indicador desde 1999, quando entrou em vigor o regime de metas para a inflação. Com a taxa de juros ainda mais baixa e a forte oscilação do mercado, a gestão financeira junto ao Comitê de Aplicações Financeiras da cooperativa precisou adotar estratégias para compensar e prevenir maiores impactos nos resultados financeiros.

As estratégias adotadas pela gestão financeira, junto com a recuperação gradual da economia, garantiram uma eficiência da carteira equivalente a 120,38% do CDI, superior a 2019, quando foi de 120,12% do CDI. Com isso, a Unimed Vitória registrou rendimento financeiro da carteira superior a R\$ 12,8 milhões, o que representa um crescimento de 25% em relação ao ano anterior. Em 2020, a carteira ultrapassou R\$ 299 milhões.

As Despesas Administrativas totalizaram R\$ 153,26 milhões em 2020 (2019 = R\$ 148,39 milhões), crescimento de 3,3%. A eficiência administrativa, comparação entre esta e a Receita Bruta, fechou o ano em 10,83% (10,62% em 2019), mantendo o indicador bem próximo ao ano anterior. A cooperativa tem investido em tecnologia e melhoria contínua dos processos para garantir a eficiência no controle sobre as suas despesas.

Indicadores de Solvência

Em 2020, a cooperativa ficou com R\$ 88 milhões da Margem de Solvência (indicador medido pela ANS) acima do exigido, fechando com um indicador de 133,12%.

Em relação aos indicadores patrimoniais, a empresa terminou o ano com índice de liquidez corrente de 1,64 e endividamento de 0,52, o que demonstra a saúde financeira da cooperativa. Em 2021, visando alavancar ainda mais seus resultados, a cooperativa irá manter o patamar de investimentos.

Melhorias e inovações

O ano de 2020 exigiu adaptação rápida e mudanças para lidar com as atribuições geradas pela pandemia. A Unimed Vitória mostrou agilidade na resposta e adotou medidas frente às exigências do momento. O processo de digitalização, que já vinha acontecendo de forma gradual, foi acelerado. Ações como telemedicina, visitas virtuais aos pacientes com Covid-19, boletim médico virtual, central telefônica de atendimento sobre o novo coronavírus e acompanhamento remoto de pacientes crônicos e gestantes contribuíram para que a cooperativa continuasse oferecendo os melhores serviços durante o momento peculiar e desafiador que o mundo vive.

A infraestrutura da Unimed Vitória, composta pelos serviços Hospital Unimed (HU), Maternidade Unimed, Diagnóstico, Oncologia, Centro de Especialidades, Pronto Atendimento e Viver Bem, passou no último ano por modernização, com reformas em algumas unidades e investimento em equipamentos de ponta. Foram adquiridos novos aparelhos para a hemodinâmica, ultrassonografia, ressonância magnética, mamografia e raio-x, garantindo ainda mais resolutividade e precisão.

Outro serviço implantado foi a teletriagem, por meio da qual o paciente pode tirar dúvidas sobre sintomas da Covid por telefone. O telemonitoramento dos pacientes com doenças crônicas e a prescrição de medicamentos on-line também ganharam mais força no decorrer do ano. A cooperativa desenvolveu ainda um sistema de desinfecção por radiação ultravioleta, com emissão de raios UV-C, no Hospital Unimed Vitória. É um método auxiliar ao processo de esterilização que já é feito com produtos químicos. O equipamento foi desenvolvido pela equipe de Engenharia da cooperativa. E a Central de Inteligência Regulatória está a postos durante toda a crise do coronavírus para trazer ainda mais agilidade no processo de internação dos clientes da Unimed Vitória.

Além de todas as ações de segurança implementadas pelo Hospital Unimed Vitória, Pronto Atendimento e demais unidades, a cooperativa segue investindo significativamente em humanização. A musicoterapia, em que colaboradores levam música ao vivo, com voz e violão, constantemente ganha os corredores da UTI e da área destinada aos casos de Covid. Os pacientes isolados podem ainda receber visitas virtuais de seus familiares por meio de chamada de vídeo em um tablet destinado exclusivamente a isso.

Momentos de crise são, muitas vezes, oportunidades para o surgimento de ideias e novos projetos. A pandemia faz com que a cooperativa se movimente com ainda mais afinco em prol da melhoria contínua. Novos projetos para 2021 estão sendo estruturados, sempre com foco no melhor atendimento e na satisfação dos clientes.

Em um contexto de pandemia, a necessidade de trazer a inovação de uma forma mais próxima das pessoas se tornou urgente. A Unimed Vitória, que já vinha desenvolvendo projetos de inovação há quase três anos, levou seu programa de inovação para o mercado em 2020. Alinhada com o ecossistema pela inovação que ganha cada vez mais força no Espírito Santo, a cooperativa lançou o Pulsar, um movimento voltado para os públicos interno e externo, que se conecta a hubs de inovação, startups e parceiros, como a Aevo, Findeslab e Instituto Federal do Espírito Santo (Ifes).

Outra entrega ligada à inovação foi o aprimoramento do aplicativo que passou a entregar para os clientes autoavaliação da Covid, transcrição de exames, geração de boletos, quitação de débitos, informações sobre contrato, busca de serviços por tipo de plano de saúde dentre outros. Para os cooperados, foi feito o projeto Chat do Cooperado, com o propósito de atendê-los virtualmente e disponibilizados novos analistas de relacionamento direto, com o objetivo de facilitar e agilizar o atendimento. Foram ainda ampliadas as funções de serviços oferecidos pelo setor no WhatsApp.

A cooperativa se manteve trabalhando nos projetos para potencializar seus resultados e reverter ganhos para seus cooperados. Nesse ponto, destaque para a Holding Unimed Vitória, empresa criada tendo como atividade principal a oportunidade de participação dos cooperados em vários negócios. A proposta foi aprovada na Assembleia Geral Extraordinária (AGE) realizada em outubro de 2020.

A estratégia de criação da holding, que segue as tendências do mercado, é ainda uma resposta às

mudanças no segmento da saúde complementar e mais uma forma de valorização dos cooperados. Com ela, os cooperados têm prioridade para atuar como investidores, recebendo dividendos dos negócios em que participarem. O modelo, inclusive, será usado para a construção de novas unidades próprias da cooperativa, como a da Unidade Avançada da Serra, primeiro investimento da nova empresa aprovado também em AGE, desta vez em dezembro de 2020.

A Cooperativa ampliou o investimento em sociedades coligadas e controladas em 2020 no montante de R\$ 192 mil, refletindo a equivalência patrimonial apurada no capital social da UNIO Soluções em Tecnologia Ltda.

A cooperativa realiza transações em títulos e valores mobiliários e mantém em seus ativos parcela de aplicações financeiras lastreadas em valores mobiliários, negociadas regularmente no mercado financeiro.

A administração adota como política institucional a realização de transações apenas com instituições de elevada reputação e boas notas de rating, e declara possuir capacidade financeira para manter em sua carteira, se necessário, estes investimentos até a data de seus respectivos vencimentos.

Em todas as suas ações, a Unimed Vitória manteve o cliente como eixo central do negócio, oferecendo um serviço de excelência com aperfeiçoamento contínuo do relacionamento. Essa é a base do Jeito de Cuidar, um modelo de atendimento que vem sendo trabalhado pela cooperativa desde 2017.

Gestão, integridade e segurança da informação

Baseada em uma estrutura que considera a participação de todos os cooperados, a gestão da Unimed Vitória é pautada pelas decisões deliberadas nas Assembleias Gerais Ordinária e Extraordinárias, ocasiões em que são feitas e aprovadas as prestações de contas do ano anterior, determinada a destinação das sobras e validadas as ações estratégicas a seguir. A Alta Governança é composta por: Diretoria Executiva, Conselho de Administração, Conselho Técnico e Conselho Fiscal, com apoio do Conselho Social e das Superintendências Executivas.

Regido pelo Estatuto Social da cooperativa e pelo seu Regimento Interno próprio, o Conselho de Administração planeja e traça normas para operações e serviços, e controla os resultados. Já a Diretoria Executiva executa as regras para cumprimento dos objetivos da cooperativa, delegando e acompanhando as metas e os indicadores estratégicos junto às Superintendências, responsáveis por conduzir o desdobramento da estratégia com as demais áreas. A Política de Alçadas é o que assegura a autonomia dos superintendentes na tomada de decisões, estabelecendo os limites e as responsabilidades desses cargos.

Em 2020, a Unimed Vitória mobilizou seus cooperados, de forma virtual, para três Assembleias Gerais Extraordinárias (AGEs), com aprovação de iniciativas arrojadas e determinantes para o crescimento e a sustentabilidade da cooperativa. Para garantir a transparência e o cumprimento de todas as exigências legais e estatutárias, bem como as recomendações da Organização das Cooperativas

do Brasil (OCB) sobre assembleias digitais, a Unimed Vitória constituiu uma comissão especial de auditoria para acompanhamento de todas as etapas de preparação e desdobramentos do encontro.

Adotado pela Unimed Vitória desde 2018, o Programa de Integridade é o pilar máximo para o combate às práticas de corrupção nas esferas pública e privada. Regido por políticas e instruções normativas, o programa reforça o compromisso com a ética, a transparência, a integridade e a lealdade.

A integridade e a ética, valores que fazem parte da Identidade Corporativa da Unimed Vitória, desdobram-se em diferentes políticas, como o Código de Conduta, a Política de Conflito de Interesses e a Política Anticorrupção. Em 2020, o Código de Conduta foi revisado, mantendo uma linguagem simples, acessível e adequada às determinações da Resolução Normativa 443 – que permite um modelo de cálculo da Margem de Solvência baseado no capital de risco das operadoras. O conhecimento e a aderência efetiva ao código devem ser manifestados expressamente por parte de conselheiros, diretores, cooperados, colaboradores, terceiros e parceiros comerciais, e reciclados a cada dois anos.

A área de Compliance também tem papel essencial no cumprimento das normas legais estabelecidas para os negócios e os regulamentos internos. Dentre suas atividades, estão a disseminação e o esclarecimento de dúvidas e comunicação relacionados ao Código de Conduta, o gerenciamento do Canal de Denúncias e o Compliance Consultivo, que oferece



apoio técnico de compliance para cada demanda da organização. A comunicação e os treinamentos referentes à ética e ao combate à corrupção foram disseminados por meio de vídeos, educação a distância e reuniões institucionais.

A preservação dos dados pessoais é outra parte importante dos princípios e valores da Unimed Vitória. De forma antecipada, a cooperativa se preparou para atender às legislações aplicáveis vigentes, especialmente à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), que entrou em vigor em setembro de 2020. A partir de um diagnóstico de ações apontadas por uma consultoria externa especializada, as adequações à LGPD foram iniciadas em 2019. Dessa forma, foram feitas a revisão de processos internos, a construção de um canal de comunicação com os titulares dos contratos e a designação do Data Protection Officer (DPO), profissional que garante, de forma independente, que a aplicação das leis que protegem os dados individuais dos clientes e da própria organização sejam cumpridos.

Em 2020, foram promovidos treinamentos com todas as partes envolvidas nesse processo, a estruturação de políticas e procedimentos para orientar o público interno, assim como comunicados para compartilhar todas as etapas de adequação. A Unimed Vitória realizou em outubro uma campanha para conscientizar seus cooperados e colaboradores sobre a importância de tomar atitudes que estejam em conformidade com a LGPD.

Uma cartilha complementou a campanha, mostrando como funciona o tratamento de dados na cooperativa e de que forma todos podem colaborar

para que as atividades desenvolvidas diariamente atendam o que está previsto na lei, contemplando a proteção de dados de clientes, colaboradores, cooperados, prestadores de serviços e demais públicos.

Atendimento ampliado

Logo no início da pandemia, o Hospital Unimed criou o Plano de Cuidado Institucional, com mais de 120 ações contemplando protocolos, treinamentos, ações de gestão e até estratégias sobre as disposições físicas da unidade. O plano foi instituído a partir da formação de uma comissão operacional que reúne a Diretoria Clínica, a Superintendência de Recursos Hospitalares, a Gerência de Enfermagem, a Gerência de Relacionamento com Cliente Hospitalar, o Núcleo de Gestão de Risco e Segurança e a Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH).

O grupo levantou questões de ordens estratégica, operacional e tática, que foram desdobradas diariamente com o envolvimento de todo hospital e da sede administrativa da Unimed Vitória.

Uma série de adequações foram realizadas no Hospital Unimed Vitória para receber pacientes com suspeita e tratar os confirmados de Covid-19, entre elas, a abertura de alas exclusivas.

O Hospital Unimed recebeu investimentos de cerca de R\$ 2 milhões, compreendendo a compra de respiradores, torres de esterilização ultravioleta para limpar as salas com mais rapidez e câmeras para controlar a temperatura das pessoas. Os respiradores foram adquiridos pela cooperativa, antecipadamente, ainda em dezembro de 2019.

Sempre em busca de oferecer uma cobertura de atendimento completa, seguindo as determinações da ANS e as necessidades dos clientes, a cooperativa conta com uma rede complementar de parceiros credenciados, entre laboratórios, clínicas, centros de diagnóstico e hospitais, que chegou a 280 prestadores, apoiando no atendimento assistencial dos beneficiários em 2020. Foram 16 novos credenciamentos.

Como mais uma opção às gestantes, foi habilitada a Maternidade Santa Úrsula. Outro avanço foi a inclusão de uma clínica de psiquiatria na rede, com atendimento 24 horas, para reforçar o cuidado com o cliente, impactado pelas mudanças trazidas pela Covid-19.

E os investimentos em infraestrutura da Unimed Vitória têm sido reconhecidos pelos capixabas. Em 2020, a Unimed Vitória ficou entre as 10 maiores empresas do Espírito Santo, conforme levantamento feito pelo Instituto Euvaldo Lodi (IEL), entidade do Sistema Findes. A lista considera a Receita Operacional Líquida (ROL) de cada companhia em 2019.

A cooperativa teve ROL de R\$ 1,42 bilhão e alcançou a nona posição do ranking, que no total traz 200 empresas. A Unimed Vitória foi a única do segmento de saúde presente entre as dez primeiras. Além disso, pelo 28º ano consecutivo, a cooperativa foi a mais lembrada pelo consumidor do Espírito Santo no segmento “Plano de Saúde”, na pesquisa Recall de Marcas Rede Gazeta 2020.