



www.unimedvsf.com.br
Rua do Coliseu, 123
56.302-390, Centro, Petrolina-PE
T. (87) 3866-7900

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO 2019

Senhores Médicos Cooperados,

Submetemos à apreciação de V.Sas. as Demonstrações Contábeis da Unimed Vale do São Francisco, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2019, elaboradas em consonância com as práticas contábeis adotadas no Brasil aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, as quais abrangem as normas instituídas pela própria Agência, os pronunciamentos emitidos pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis - CPC quando referendados pela ANS, e ao disposto na Legislação Societária e de Cooperativas, acompanhadas das respectivas Notas Explicativas, do Parecer dos Auditores Independentes e do Parecer do Conselho Fiscal.

Desempenho das Operações

A Unimed Vale do São Francisco apresentou no exercício de 2019 contraprestações que totalizaram R\$ 232,7 milhões (R\$ 212,7 milhões no exercício de 2018), o que representou um aumento de 9,4%. Com relação ao total das receitas (caixa) R\$ 266,7 milhões (R\$ 239,6 milhões no exercício de 2018), o que representou um aumento de 11,3%. Ao final do exercício 2019 a carteira registrava 66.087 beneficiários (64.357 ao final do exercício 2018), dados oficiais conforme registros da ANS, que representou uma taxa de crescimento da carteira de 2,7%. Desse montante 51,4% se refere a planos individuais/ familiares, modalidade de contratação que reflete o mercado de planos de saúde do Vale do São Francisco, ao tempo em que requer da Unimed expertise em vendas e na gestão de contratos individuais. Comparando-se ao cenário nacional, onde houve estagnação do mercado (variação de -0,13% em todo sistema e de -0,16% no segmento cooperativas médicas, conforme dados da ANS TABNET), podemos considerar que o desempenho comercial alcançou um bom resultado, em especial no trabalho desenvolvido de retenção de clientes, com taxas de permanência no ano contratual de 88%.

PANORAMA EM NÚMEROS - EM 31 DE DEZEMBRO		2015	2016	2017	2018	2019
🌿 Nº. Cooperados:		357	391	414	443	506
🌿 Taxa de Crescimento do Quadro Social		12,3%	9,5%	5,9%	7,0%	14,2%
🌿 Quantidade de Beneficiários: (Referência Sala de Situação ANS - Dez/19)		57.730	60.777	63.305	64.357	66.087
🌿 Taxa de Crescimento anual da carteira:		5,2%	5,3%	4,2%	1,7%	2,7%
🌿 Receitas Totais: (em milhões R\$)		138,7	171,5	203,0	239,6	266,7
🌿 Taxa de Crescimento das Receitas:		16,9%	23,6%	18,4%	16,2%	11,3%
🌿 Contraprestações Efetivas: (em milhões R\$)		120,4	150,4	180,2	212,8	232,7
🌿 Taxa de Crescimento Anual das Contraprestações:		17,3%	24,9%	19,8%	16,7%	9,4%
🌿 Dispêndios Assistenciais com a Carteira: (em milhões R\$)		93,4	127,3	145,1	163,7	192,32
🌿 Taxa de Crescimento Anual de Disp. Assist. com a Carteira:		8,0%	36,3%	14,0%	14,8%	17,5%
🌿 Sinistralidade: (BR (DIOPS set/19)= 83,8%. Meta<80,0%)		78,0%	86,2%	82,3%	79,0%	86,4%
🌿 Taxa Administrativa:		11,0%	9,01%	8,26%	9,80%	10,29%
🌿 Liquidez Corrente: (Meta > 1,2)		1,15	1,04	1,15	1,04	1,11
🌿 Margem Líquida (meta >2)		6,95	1,37	2,87	4,80	-1,92
🌿 Aplicações Financeiras Totais: (em milhões R\$)		19,05	21,59	31,41	32,53	39,52
🌿 Taxa de Crescimento Anual com Aplicações:		18,2%	13,3%	45,5%	3,6%	21,5%
🌿 Capital Social Integralizado: (em milhões R\$)		8,71	12,67	17,19	23,33	31,98
🌿 Crescimento anual do Capital Social:		52,3%	45,5%	35,7%	35,7%	37,1%
🌿 Patrimônio Líquido: (em milhões R\$)		18,32	22,22	30,53	45,46	48,70
🌿 Margem de Solvência Exigida: (em milhões R\$)		11,71	17,00	25,74	29,70	42,06
🌿 IDSS - Índice de Desempenho na Saúde Suplementar:		0,7776	0,8335	0,8005	0,6998	0,7204



www.unimedvsf.com.br
Rua do Coliseu, 123
56.302-390, Centro, Petrolina-PE
T. (87) 3866-7900

O índice de liquidez fechou o exercício em 1,11 se recuperando no último trimestre, fruto de medidas adotadas pela alta gestão e confirmadas em Assembleia Geral Extraordinária, antecipando um pró-rata. Há uma prudente folga na suficiência de lastro exigido (119,3%) e de vínculos (222,3%). Quanto à Margem de Solvência há uma margem de segurança de suficiência em 114,5% (patrimônio líquido ajustado de R\$ 48.145.241 e margem exigida R\$ 42.061.654).

Sinistralidade

No exercício de 2019 a Unimed Vale do São Francisco apresentou alto nível de sinistralidade, com taxa em 86,4% (contra 79,0% em 2018). O crescimento dos dispêndios assistenciais acelerou a uma taxa de 17,5%, enquanto que a de contraprestações da carteira apresentou taxa de crescimento de 9,43%. A administração monitora permanentemente esse indicador e intervém com medidas que buscam o uso racional dos recursos, pontualmente ou sistematicamente, negociando preços de insumos, regulando e fiscalizando excessos injustificáveis. Os principais fatores que contribuíram para esse resultado foram: (a) Aumento da oferta de serviços hospitalares, com a inauguração do Hospital da Unimed em Petrolina, tendo sido observado uma forte pressão de demanda em procedimentos cirúrgicos e internações eletivas, requerendo ao longo do ano medidas duras para reequilibrar a rede de serviços por meio de mudanças nos perfis assistenciais e priorização da utilização dos serviços próprios; (b) Crescimento dos custos médicos e hospitalares (VMCH-IESS em 17,3% - IESS Dez/18) em níveis superiores aos da inflação medida pelos índices gerais de preços (IPCA 2019 ficou em 4,31%); (c) Crescente demandas por terapias continuadas em regime ambulatorial e excesso de exames sem qualquer justificativa propedêutica, mas que são de difícil controle frente à legislação garantista, que protege o consumo, independente se adequado ou até mesmo iatrogênico. Tal cenário influenciou severamente no volume e custeio dos reembolsos, saltando de R\$ 480.86613 (em 2018) para R\$ 1.331.163,61 (2019), o que representou uma taxa de crescimento de 177%; (d) Agressiva prática médica com perfil de utilização crescente em recursos diagnósticos de alta complexidade, implantes e materiais especiais; (e) Valor do ticket médio limitado pelas regras atuariais e imperativos do mercado, uma vez que para manter escala e evitar seleção adversa, considerando a renda per capita da população, faz-se necessário oferecer produtos com preços competitivos.

Resultado do Exercício

O resultado líquido do exercício de 2019 foi negativo em -R\$ 4.679.326,23, cujas perdas serão integralmente cobertas pelo fundo de reserva à disposição da Assembleia Geral Ordinária no valor de R\$ 21,5 milhões. A margem de sobra líquida ficou em -1,92% (contra 6,8% em 2018). Importante ressaltar que por deliberação dos seus cooperados em Assembleias Gerais Ordinárias de vários exercícios anteriores, as sobras foram destinadas ao Fundo de Reserva, de forma a amortizar resultados negativos como o do presente exercício. Não obstante, a administração ao verificar resultados desfavoráveis desde o segundo trimestre, determinou aplicar o recurso de pró-rata na produção dos médicos cooperados, além de outras medidas de contenção nos gastos administrativos e custos assistenciais dos recursos próprios. É necessário destacar, além do que já fora dito no item sinistralidade, o impacto das normas de regulação econômica como a Resolução Normativa ANS nº 430/2018, desde o exercício passado, mas que reduziu resultados em muitas Unimed, uma vez que o compartilhamento de risco acrescentou-lhes um peso ainda maior. Por outro lado, demandas justas para adoção de práticas mínimas de governança corporativa, com ênfase em controles internos e gestão de riscos, determinadas pela Resolução Normativa ANS nº 443/2019 impõe



www.unimedvsf.com.br
Rua do Coliseu, 123
56.302-390, Centro, Petrolina-PE
T. (87) 3866-7900

aumento nos custos administrativos, com capacitação de pessoal e aumento do quadro, cursos, sistemas, etc.

Política de Distribuição de Sobras ou Rateio de Perdas e Remuneração do Capital

Os cooperados da Unimed Vale do São Francisco, a cada exercício, em respeito da Lei 5.764/71, analisam em Assembleia Geral Ordinária (AGO) e deliberam entre outros itens a destinação das eventuais Sobras ou Perdas ocorridas no exercício. Por veemente recomendação do Conselho de Administração tem sido reiteradamente deliberado pela não distribuição de sobras, destinando-as ao Fundo de Reserva, contudo em 21/02/2019 a AGO entendeu e aprovou integralizar ao capital Social registrado em 31/12/2018 o montante correspondente a 30% dessas sobras na proporcionalidade das operações de cada cooperado em 2018, e destinar os 70% restantes ao Fundo de Reserva, a fim de garantir o crescimento do Patrimônio com vistas a atender a Margem de Solvência, assim como de evitar déficit na liquidez. Reitera-se que pelo quinto ano seguido a Unimed Vale do São Francisco realizou fortes investimentos em serviços próprios com inevitável imobilização de capital. Estatutariamente, entretanto, em havendo sobras, está prevista a remuneração do capital em 6%, o que vem sendo efetivamente cumprido ano após ano, integralizando-se ao capital os valores dessa remuneração, o que de per si, contribui ainda mais com o crescimento do Patrimônio Líquido. Esse percentual será alvo de revisão estatutária prevista para acontecer brevemente, adequando-o a uma nova realidade da economia brasileira.

Eventos Societários

A Assembleia Geral Ordinária, realizada em 21/02/2019, aprovou em Plano de trabalho a continuação do programa de capitalização, correspondente a 5% da produção proporcional de cada cooperado, o que resultou, juntamente com a remuneração ao capital e cotas integralizadas por novos entrantes, em um aumento no capital social de R\$ 8.647.520. Por outro lado, foi homologada deliberação do Conselho de Administração ao definir a quantidade de cotas-partes a serem subscritas na admissão, em noventa mil cotas-partes, aprovando estudo conduzido pelo próprio Conselho para periódica revisão do capital a ser integralizado por novos entrantes, a fim de manter valor condizente com patrimônio líquido ora existente, sem considerar ainda o intangível, representado pelas oportunidades de trabalho e renda aos cooperados. Ao longo do ano, foram admitidos 67 novos cooperados (em 2018 foram 41). Três solicitaram demissão, e um excluído por óbito. Concluindo o exercício com 506 cooperados ativos. Essas mutações no quadro de sócios elevaram o capital social, de R\$ 23,3 milhões (31/12/2018) para R\$ 31,9 milhões (31/12/2019). Maiores detalhes constam nas Notas Explicativas das Demonstrações Contábeis.

Investimentos

Os Ativos financeiros estão classificados na categoria Disponível para Venda, conforme normas contábeis em vigor. De acordo com o disposto nas normas, a Unimed Vale do São Francisco declara possuir capacidade financeira e se compromete a manter até o vencimento os títulos classificados na categoria "títulos mantidos até o vencimento".

Principais Ações Estratégicas e Investimentos Realizados

Ao longo do exercício 2019, a Unimed Vale do São Francisco promoveu iniciativas e reforçou várias ações com efeitos positivos sobre seu desempenho global, destacando-se:



"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz."
Roberto Rodrigues

ANS 32326 -8



www.unimedvsf.com.br
Rua do Coliseu, 123
56.302-390, Centro, Petrolina-PE
T. (87) 3866-7900

Serviços e Recursos Próprios

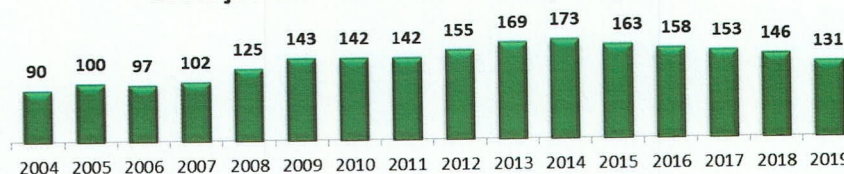
- Início paulatino das atividades do Hospital Unimed em Petrolina, o qual assumiu a liderança na produção de serviços hospitalares a partir do mês de agosto, momento em que inverteu de posição com o Hospital da Unimed em Juazeiro, o qual passará por reformulação do papel que cumprirá na nova configuração da rede assistencial local, tendo sido transferido para o novo hospital a maternidade, a UTI obstétrica, a UTI neonatal e pediátrica. Ao final do ano de 2019 todos os setores e serviços estavam em pleno funcionamento, destacando que é o único hospital da rede privada que mantém cardiologista e obstetra de plantão permanente 24h X 7 dias na semana, além de clínicos, pediatras, utelistas, cirurgiões e ortopedistas. Conta com a melhor e mais completa oferta de especialistas, inclusive em plantões de sobreaviso, assegurando aos seus clientes um elevado grau de resolutividade e segurança assistencial. Registrou-se 19.260 atendimentos na urgência, 2818 internações, com taxa de ocupação hospitalar em 52%, realizando uma média de 159 cirurgias mensalmente.
- Atendendo ao plano estratégico da Unimed o Hospital da Unimed em Juazeiro passou por uma reformulação do seu perfil assistencial, adequando os custos à realidade orçamentária da operadora. Contudo, foi a principal unidade da rede assistencial, liderando a produção de serviços. Realizou-se 53.132 atendimentos de urgência, 12.772 diárias de internação que representou 37% de toda demanda da rede local, 2.727 cirurgias. Apresentou taxa de ocupação hospitalar oscilante entre 45 e 62%.
- Com os Programas de Promoção e Prevenção já bem consolidados, tais como Unimed Lar e Saúde Integral, intensificaram-se as ações nos programas “Idoso Bem Cuidado” e “Diabetes em Dia”, este aprovado pela ANS. Inauguramos o programa “Crescer Bem” e implantamos o serviço de acolhimento e pós-consulta no Espaço Viver Bem a fim de aconselhar e direcionar a demanda para os recursos próprios. Foram assistidos 2976 beneficiários com uma taxa de aproveitamento da estrutura física de 97,5%. No programa “Cuidados Paliativos” ocorreram 12 inscrições, com tempo médio de permanência de 270 dias, registrando nove óbitos (todos domiciliares). Reduziu-se o número de internações no ano de cinco em 2018 para dois em 2019. Com 100% de satisfação (top two box – ótimo e bom) pela avaliação dos clientes e familiares, tem-se a estimativa de um custo assistencial médio anual 30% menor após a inclusão do paciente no programa, comparado ao ano imediatamente anterior. No programa Unimed Lar foram assistidos ao longo do ano 427 pacientes, finalizando com 235 em registo ativo. Registrou-se crescimento de 29,8% nas desospitalizações, passando de 64 em 2018 para 83 em 2019. Já o Programa de Saúde Integral que tem como objetivo promover a saúde e prevenir complicações aos clientes que possuem fatores de risco ou que já apresentam doenças cardiovasculares, bem como o acompanhamento dos beneficiários com pretensão à abordagem cirúrgica (bariátrica) e após procedimento cirúrgico (pós-bariátrico), através de medidas educativas e mudanças de hábito, finalizou o ano com 1.002 inscritos, o que corresponde a 71% da população alvo. Por outro lado 358 diabéticos em registro ativo constituíam-se em 48% da meta do programa Diabetes em Dia. 100% da meta esperada alcançada com 960 idosos acompanhados pelo Programa Idoso Bem Cuidado.
- Realizamos a II jornada de Cuidados Paliativos do Vale do São Francisco, com 123 inscritos, que tratou de temas relevantes acerca dos Cuidados Paliativos, possibilitando compartilhar de experiências e consolidar práticas. Também foi realizado o 1º Encontro do Projeto Cuidando de quem Cuida, com a presença de 31 cuidadores, entre profissionais da assistência domiciliar e familiares, com tema Espiritualidade no Luto.
- Centro de Diagnósticos Unimed: com uma arrojada estrutura e instalações, excelente localização e corpo clínico com o que há de melhor na região, o Centro de Diagnósticos Unimed chegou para cumprir a estratégia traçada ao longo da década, quando os órgãos de administração da

- Cooperativa deliberaram por construir e desenvolver serviços próprios na área hospitalar e de alta complexidade. Iniciando suas atividades juntamente com as do Hospital da Unimed em Petrolina, passou a liderar a produção de exames tomográficos e de ressonância nuclear magnética a partir do mês de agosto/2019, estando em curva crescente de produtividade e alto nível de satisfação da clientela e dos cooperados que lá trabalham. Ao longo do ano foram atendidos 15.730 clientes.
- Unidade de Hemodinâmica: inaugurada em meados de agosto, essa estratégica unidade vem completar o perfil do novo Hospital Unimed em Petrolina, suprimindo uma necessidade de apoio ao diagnóstico e ao tratamento das urgências cardiovasculares. Assumiu a liderança dentre os demais prestadores desde a sua inauguração, estando apta para assumir toda a demanda da operadora, com excelentes resultados.
 - Os Núcleos de Atenção à Saúde (NAS) e o Núcleo de Terapia Unimed (NTU) cumpriram com qualidade as ações planejadas, ora mitigando falhas de oferta de consultas, terapias e procedimentos, ora desenvolvendo atividades exclusivas com alta demanda, para satisfação da clientela, cada dia mais ávida por tais terapias, ao tempo em que regula a rede assistencial e oferece oportunidade de trabalho aos seus médicos cooperados, especialmente nas especialidades mais restritas de profissionais. Destacamos a excelente performance do Núcleo de Terapias Unimed – NTU na atenção de portadores de transtorno do espectro autista (TEA) e patologias neurológicas infantis de difícil tratamento, cuja tendência de alta judicialização para cumprimento de planos terapêuticos os mais absurdos e de elevado custo, estimulada por associações, clínicas e escritórios de advocacia, configura-se em múltiplos riscos ao equilíbrio econômico da operadora.
 - O Laboratório Unimed, já por muitos anos como unidade própria mais robusta, assumindo um market share de 60% da demanda assistencial e com capacidade instalada para 100% dessa demanda em regime ambulatorial, proporcionou aos clientes a realização de 733.674 exames. Apresenta alta resolutividade por meio de parcerias com laboratórios de referência nacional, a exemplo do H. Pardini, Alvaro, Bacchi (imunohistoquímicas) e DLE, de forma a atender todo o Rol de Procedimentos da ANS na sua área de atuação.

Relacionamento com os Cooperados

- Encerramos o ano de 2018 com 443 cooperados ativos. Ao longo do ano de 2019 foram admitidos 67 novos cooperados e saíram 4 cooperados, sendo três por demissão (Cátia Santos, Jadson Fraga Araújo Júnior e Gabriela Soares Habib Nunes) e um óbito (Antônio Leovigildo Araújo Costa - ALAC). Ao final do exercício 2019 contamos com 506 cooperados. Isto posto, cumpre advertir sobre a velocidade de crescimento do quadro social em descompasso com a da carteira de beneficiários, sendo pelo quinto ano seguido bastante superior essa primeira. Nos últimos cinco anos, enquanto o crescimento da carteira foi de 19,0% a de cooperados foi de 48,9%. Urge uma revisão na regulação de acesso, já determinada em Assembleia Geral Extraordinária realizada em 23/11/2019.

Evolução da Razão Beneficiário/Cooperado



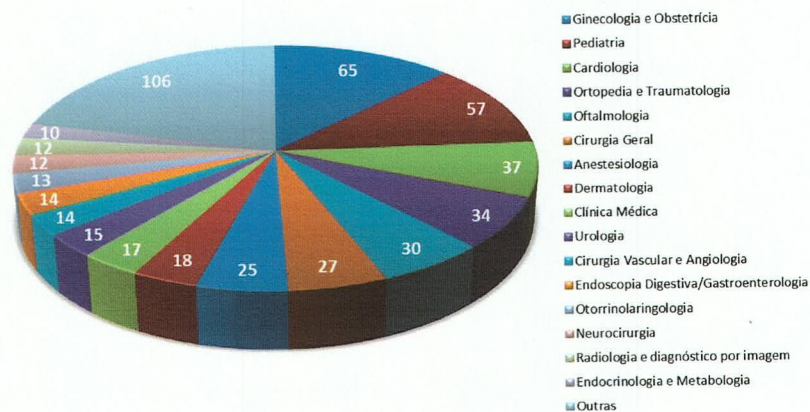
- Com o apoio do Núcleo de Integração com Cooperado – Nicoop, a Diretoria Executiva promoveu dois eventos Unimed Sete e Meia, com a presença totalizada de 298 cooperados, média de 149

médicos por evento. Também realizou curso de educação cooperativista para recém-admitidos, curso de educação financeira voltada aos cooperados, curso para conselheiros fiscais, curso de governança corporativa promovido pelo IBGC com a capacitação de 27 cooperados, curso ACLS - Advanced Cardiovascular Life Support para 28 cooperados cardiologistas da emergência dos hospitais da Unimed. Destacamos o esforço dedicado na formação de novas lideranças, por meio de excelentes cursos realizados ao longo do ano, como o de Governança Corporativa promovido pelo IBGC – Instituto Brasileiro de Governança Corporativa para todos os conselheiros e gerentes. A Unimed realiza um MBA in company em gestão de negócios em saúde pela Faculdade Unimed, contemplando 47 cooperados e gerentes, que terá a duração de 27 meses (Abril/2019 a Junho/2021).

- A pedido de cooperados e conciliando mútuo interesse pelo conteúdo, a Unimed patrocinou os eventos médicos: Campanha Oftalmológica para Diabéticos, Cardiovale, Endo São Francisco, além de patrocinar o Dia do Médico, junto ao Sindicato dos Médicos de Pernambuco. O Núcleo ganhou regimento interno próprio, fortalecendo seu status como órgão de assessoramento à Diretoria Executiva. Deu início as providências visando montar os comitês de especialidade, tendo consultor da Faculdade Unimed.
- Seguem gráficos que representam a distribuição dos cooperados conforme faixa etária e sexo, evolução comparativa do crescimento do quadro social versus da carteira de beneficiários.

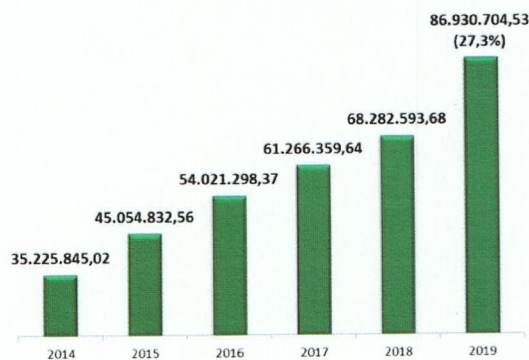


- Quanto a distribuição dos cooperados por especialidade médica tem o gráfico a seguir na forma de pizza fatiada, destacando as especialidades mais concorridas

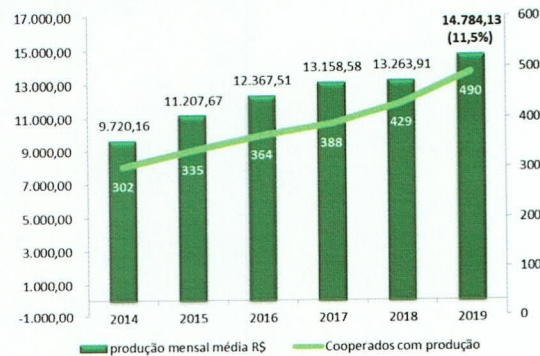


- No tocante à remuneração o ano de 2019 foi bastante delicado, uma vez que pró-ratas se fizeram necessários para adequar os custos à realidade econômico-financeira. Como cooperativa de trabalho médico, a Unimed Vale do São Francisco prima por honrar todos os seus compromissos assumidos, inclusive ao do pagamento da produção médica dos seus sócios com base das tabelas de referência aprovadas na Assembleia Geral Ordinária do ano em curso. Os próprios cooperados assinalam nessas Assembleias que tais deliberações sobre os reajustes de valores mencionados poderão se aplicados sem prejuízo da participação no custeio mensal das despesas da sociedade, sob a forma de pró-rata ou qualquer outra que venha a ser instituída pelo Conselho de Administração desta UNIMED, o qual de forma excepcional em razão da situação econômico-financeira da cooperativa. Essa situação penaliza o cooperado em curto prazo, aumentando o grau de descontentamento, mas reduz os riscos de perdas e prejuízos, quando não a própria sobrevivência da empresa. Ainda assim observamos um aumento de 11,5% na produção média mensal dos cooperados efetivamente produtivos e de 27,3% na produção global.
- A seguir temos um gráfico demonstrando a evolução da produção média mensal dos cooperados efetivamente ativos e produtivos, indicador de resultado avaliado e monitorado pela cooperativa.

Produção Médica Cooperado - Anual



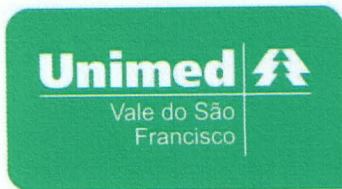
Produção Médica Mensal de Cooperados



- O Conselho de Administração atualizou a quantidade de quotas partes a ser subscritas em novas admissões, considerando a magnitude da cooperativa proporcional ao crescimento das operações, assim como corrigindo pela inflação (referência IPCA).

Rede Credenciada, Controle e Auditoria

- Com 158 estabelecimentos cadastrados ao final de 2019, nossa rede cresceu em 10,5% a quantidade de prestadores. Foi renegociado com a rede hospitalar a remuneração das dietas e equipes conforme tabela da Unimed, adequando-se às regras do Sistema. Apesar de bem suprida em serviços de terapias continuadas, tanto própria como terceirizada, atender o forte crescimento de demanda é o grande desafio para os próximos anos.
- Realizado importante adequação dos produtos (registro de planos) junto à ANS, corrigindo equívocos no sistema de registro (RPS) a cerca da rede hospitalar direta, ação preventiva para evitar multas por inconsistências entre o praticado e o registrado.
- O Núcleo de Relacionamento com o Prestador tem se organizado cada vez mais, a fim de atender todos os requisitos legais, normativos e da Qualidade, realizando importantes atividades como a



www.unimedvsf.com.br
Rua do Coliseu, 123
56.302-390, Centro, Petrolina-PE
T. (87) 3866-7900

- reformulação contratual, negociações que minimizem inconsistências e glosas, utilização crescente de recursos tecnológicos nos processos de autorização e auditoria.
- Realizado monitoramento acirrado das Unimed's inadimplentes em contas do intercâmbio, notificando a todas em caso de atraso e suspendendo atendimento, exceto os de urgência quando necessário.
 - A auditoria médica analisou 16.055 solicitações de 1.111.303 autorizações realizadas em 2019, o que representou 1,4% conforme parâmetro de autorizações e mecanismos de regulação previstos contratualmente. A taxa de indeferimento ficou em 9,1%. Na esfera da gestão de órteses, próteses e materiais especiais foram aprovados o montante de R\$ 17,1 milhões, com crescimento de demanda da ordem de 59,9% comparativamente ao ano de 2018. Essa velocidade de crescimento no custeio desses dispositivos e implantes médicos constitui-se em grande risco para o equilíbrio econômico da Unimed. Houve um discrepante aumento de demanda em procedimentos cirúrgicos de coluna vertebral. Com acirrada negociação junto aos fornecedores conseguiu-se evitar um gasto com preços excessivos, economizando R\$ 1,1 milhão. Casos de negociação em uma única cirurgia com redução de preços de R\$ 32.410,00.
 - Em 2019 registramos um aumento no total de eventos assistenciais de 8,5% frente a um aumento de carteira de 2,7%. Em breve análise dos últimos cinco anos, observamos que no acumulado a quantidade de eventos assistenciais cresceu em 62,7% contra 20,3% da carteira de beneficiários. De outra forma, registramos apenas em SADT (serviços auxiliares de apoio ao diagnóstico e terapêutico) em 2018 uma razão de 21,4 eventos por beneficiário e em 2019 esse número passa para 23,3 com impactos diretos na sinistralidade.

Administração, Manutenção e Controle Patrimonial

- Tendo em vista as várias inaugurações e mudanças nos serviços assistenciais da Unimed, o departamento realizou muitas atividades, edificações, reformas, adaptações, além das manutenções preventivas e corretivas. Estas totalizaram 4.227 solicitações atendidas tempestivamente.
- Com uma frota de 14 veículos próprios e três alugados, o setor de transportes da Unimed cumpriu seu papel, implantando métodos para roteirização e agendamento de veículos, sistema de rastreamento de veicular, e controle de custos por deslocamento e tempo de uso veicular.
- O controle patrimonial em constante melhoria operacional fechou o ano totalizando 8.807 bens distribuídos nas doze unidades trabalhadas, sendo 6.786 itens registrados no imobilizado por constar com valores acima de R\$ 1.200,00 (mil e duzentos reais).
- Inaugurada a Central de Compras com implantação da plataforma Bionexo e integração ao ERP (Pirâmide), possibilitando mais celeridade, segurança de processo, redução de preços (melhor cotação), aplicação da política de gestão dos fornecedores e suprimentos.
- Através dos gráficos de monitoramento mensal e atuação em conjunto com a equipe de manutenção, alcançou-se uma redução equivalente a mais de R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais) no consumo de água e energia elétrica, e de R\$ 38.000,00 (trinta e oito mil reais) em telefonia. Houve descarte ecologicamente correto de 670 kg de lixo eletrônico e de reciclagem de 10 Toneladas de papel.

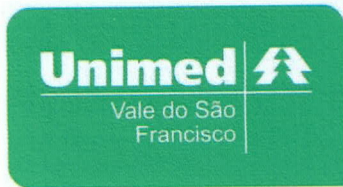
Relacionamento com Clientes/Produtos/Comercial

- Fortalecimento das práticas de Relacionamento com Clientes, adotando o projeto Jeito de Cuidar Unimed, visando a conquistar melhor percepção da clientela atendida, celeridade nas respostas e demandas, redução do número de queixas e ações, propiciando aspecto diferencial de mercado e influenciando positivamente o consumidor interessado em adquirir um produto da Unimed Vale



“Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz.”
Roberto Rodrigues

ANS 32326 -8



www.unimedvsf.com.br
Rua do Coliseu, 123
56.302-390, Centro, Petrolina-PE
T. (87) 3866-7900

- do São Francisco. O Call Center registrou um movimento de 327.456 ligações em 2019 com percentual de perdas em 10,27% valor acima da meta proposta, mas menor que em 2018 (12,1%).
- Reiteramos o excelente trabalho nas negociações complexas com planos coletivos por adesão de longa data contratual, cujos valores dos tickets médios anualmente defasados quando comparados ao preço atual de vendas, possibilita uma recuperação do equilíbrio financeiro dos contratos, de forma negociada, impulsionando as taxas de reajustes de planos coletivos notificados à ANS.
 - Fluxo de vendas mantido com 11.179 adesões apesar de a economia nacional continuar capengando. Percebemos que a taxa de crescimento geral na quantidade de beneficiários no Brasil foi de -0,13%. Nesta Unimed colhemos uma taxa de crescimento da carteira de beneficiários de 2,7%. Além da força de vendas, ressaltamos o esforço em manter ou resgatar a clientela inadimplente, mediante as atividades do setor de recuperação, que durante o ano foi responsável por 2.177 reativações de clientes.
 - Quanto à evasão de clientes observamos uma queda comparando com o ano anterior. Em 2019 foram 9.574 cancelamentos, contra 10.361 em 2018. Principal motivo (69%) ficou por inadimplência, seguido de solicitação do cliente em 29%. 1% se deu por perda da condição de dependência e 1% por óbito.
 - Em 2019 foram realizadas 6.438 avaliações pré-admissionais de beneficiários, entre entrevistas qualificadas e perícias médicas, com a detecção de 4.298 clientes com preexistência.

Ouvidoria

- Próximo de alcançar o nível máximo do Programa Ouvidoria de Excelência, o setor recebeu 392 manifestações ao longo do ano de 2019, número inferior ao ano de 2018 (400), sendo as reclamações majoritárias representando 94% dos atendimentos recebidos na segunda instância, com o tema rede credenciada ocupando 83% dessas reclamações. No tocante ao canal de comunicação preferencial dos clientes ainda predomina o telefone. A segmentação contratual plano individual/ familiar se destacou desproporcionalmente ao contingente em carteira. O tempo de retorno da ouvidoria foi de 5,3 dias corridos, atentando que a RN ANS 323/2013 limita a 7 dias úteis o tempo máximo de resposta.
- Quanto ao Índice Geral de Reclamações (monitorado e divulgado pela ANS para o mercado) tem como principal finalidade apresentar um termômetro do comportamento das operadoras do setor no atendimento aos problemas apontados pelos beneficiários. Contempla o número médio de reclamações de beneficiários recebidas nos três meses anteriores e classificadas até a data de extração do dado. O índice tem como referência cada 10.000 beneficiários do universo de consumidores. Em 2019 a média do índice foi de 1,58 na Unimed Vale do São Francisco, bem inferior à média geral das operadoras (4,01) e mesmo entre as operadoras de porte médio (3,26).

Relacionamento com ANS

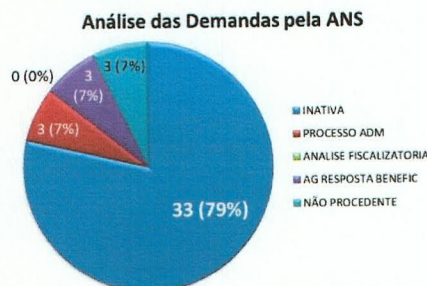
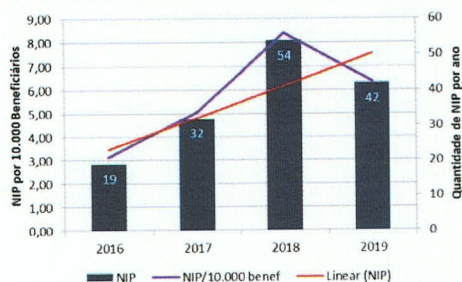
- A Unimed tem cumprido à risca os prazos de todas as obrigações, primando pela qualidade das informações, como foi avaliado no índice de desempenho em gestão de processos e regulação do IDSS 2019 (ano base 2018) – dados preliminares – alcançando pontuação de 0,9293 (máxima de 1,0000). Falando de Índice de Desempenho na Saúde Suplementar - IDSS, a Unimed obteve pontuação (ainda a ser confirmada) no geral em 0,7204, nível superior ao de 2018, porém ainda não representando de fato a qualidade merecida, uma vez que alguns dados gerados na atenção ao idoso apresentaram-se aquém do real por falhas no sistema de gestão, que estão a ser corrigidas para a próxima avaliação.



“Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz.”
Roberto Rodrigues

ANS 32326 -8

- Quanto ao Monitoramento do Risco Assistencial esta Unimed ficou classificada na faixa 1, considerada a de melhor avaliação, ou seja, de baixo risco assistencial, com pontuação final de 0,9263 (sendo a máxima pontuação 1,0000). Já no Acompanhamento e Avaliação da Garantia de Atendimento, neste mesmo relatório a Unimed ficou na melhor faixa, isto é, zero, reiterando o fato de nunca teve um só plano suspensa comercialização decretada pela Agência.
- No tocante ao ressarcimento ao SUS em 2019 recebemos um total de 1.947 contas de beneficiários identificados, com valor global de R\$ 1.644.734,30, tendo sido efetivamente impugnados R\$526.666,68 (32%). Decisões referentes ao exercício impuseram o ressarcimento de R\$ 818.474,90. Somadas as GRU (guias de recolhimento à União) de exercícios anteriores, foi pago ou parcelado em 2019 o montante de R\$ 1.146.495,06. O ressarcimento ao SUS, criado pelo artigo 32 da Lei nº 9.656/1998 e regulamentado pelas normas da ANS, é a obrigação legal das operadoras de planos privados de assistência à saúde de restituir as despesas do Sistema Único de Saúde no eventual atendimento de seus beneficiários que estejam cobertos pelos respectivos planos. Em fevereiro de 2018, o Supremo Tribunal Federal julgou uma Ação Direta de Constitucionalidade (ADI) sobre a validade de dispositivos da Lei nº 9.656/98 declarando lícita a cobrança pelos serviços prestados pelo Estado na forma de ressarcimento ao SUS. O indicador 4.2 do IDSS 2019 (ano base 2018) atestou a baixa taxa de utilização do SUS por nossos clientes, com pontuação de 0,9962 (sendo a máxima a alcançar de 1,0000 caso a utilização fosse nula).
- Foram registradas 42 Notificações de Intermediação Preliminar – NIP, contra 54 do ano de 2018 (redução de 22,3%). Ainda assim, considerando o coeficiente por 10.000 beneficiários, mostra-se com tendência de crescimento ao longo dos anos, fruto de um protagonismo cada vez mais ativo do consumidor.



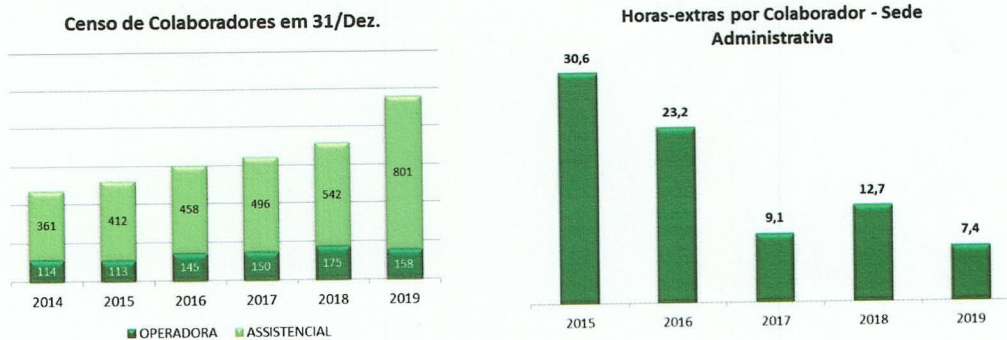
Nos gráficos acima também ressaltamos o grande percentual de NIP's inativadas, que juntadas às não procedentes, refletem a tempestividade e pertinência com que a Unimed atua para resolver a demanda, evitando processos administrativos sancionadores, que infelizmente ainda três foram inevitáveis e se converteram em processos.

Recursos Humanos

- A Unimed Vale do São Francisco empenha-se no desenvolvimento do seu quadro de colaboradores através de capacitação e monitoramento contínuo. Em 2019 foram realizados 638 capacitações envolvendo 6.981 treinandos. Fortalecemos a parceria com o SESCOOP - Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo na realização de cursos, oficinas, congressos e capacitações em diversos temas.
- A taxa de rotatividade média mensal foi de 1,36% (meta do Sistema Unimed <2% nas de médio porte).
- Ao longo do ano o quadro de colaboradores na sede administrativa a serviço das operações dos planos oscilou entre 175 e 158, com média de 166 colaboradores, o que representa uma razão de 392,2 beneficiários por colaborador (no Sistema Unimed esta razão se encontra em 370

beneficiários/colaborador). Ou seja, a Unimed Vale do São Francisco encontra-se dentro dos parâmetros da normalidade referentes ao dimensionamento do quadro de recursos humanos, considerando a carteira de clientes e a magnitude de seus recursos próprios, rede assistencial e complexidade dos processos. Ao final do ano, o quadro de colaboradores em serviços próprios (assistenciais) totalizava 801 colaboradores, número justificado pela inauguração da unidade hospitalar e centro de diagnóstico por imagem em Petrolina.

- No item horas-extras visando a reduzir os custos administrativos deu-se continuidade a intensa campanha junto a todos para uma melhor utilização do tempo da jornada normal de trabalho, reduzindo significativamente a necessidade de horas-extras.



- O Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho. - SESMT dimensionado para as novas exigências e magnitude do conglomerado da Unimed Vale do São Francisco, realizou 1380 avaliações médicas, com emissão dos atestados de saúde ocupacional, além de diversas atividades voltadas para a educação continuada e semanas de prevenção em acidentes do trabalho.
- Considerando o maior contingente de empregados estarem lotados no Hospital da Unimed em Petrolina, a base do departamento de pessoal e o SESMT foram transferidos para essa unidade, sem prejuízos ao bom funcionamento e relacionamento com os demais setores.
- A Diretoria Executiva realizou reuniões mensais com líderes e gerentes, com excelentes debates sobre os principais temas de interesse da gestão, momento em que muitas soluções foram criadas e desenvolvidas, além de aproximar os gestores dos dirigentes e democratizar as deliberações. Uma vez ao mês realizamos reuniões gerais com todos os colaboradores para importantes mensagens e disseminação das políticas institucionais.

Intercooperação / Relacionamento com o Sistema Nacional Unimed

- A Unimed Vale do São Francisco participa ativamente de duas federações estaduais, a Pernambucana e a do Estado da Bahia, tendo em vista a atuação em ambos os estados. É filiada à Central Nacional Unimed e à Unimed do Brasil.
- Atualmente, o presidente desta Unimed responde pela Superintendência da Federação Pernambucana, representando à mesma em diversas oportunidades junto ao Conselho Confederativo da Unimed do Brasil, e ainda é conselheiro fiscal da Central Nacional Unimed.
- Seus dirigentes e conselheiros representaram a cooperativa em vários eventos, destacando-se o IV Simpósio de Saúde Suplementar promovido pelas Federações Pernambucana e do Estado da Bahia, o CONAI e a Convenção Nacional Unimed, momentos oportunos para estreitar relacionamentos com outros dirigentes e assimilar novos conhecimentos em prol da gestão.
- Outros eventos que contaram com efetiva participação da Unimed Vale do São Francisco: 14º Congresso Brasileiro de Cooperativismo, World Coop Management, 2º Congresso de Gestão



www.unimedvsf.com.br
Rua do Coliseu, 123
56.302-390, Centro, Petrolina-PE
T. (87) 3866-7900

Unimed, Seminário Jurídico Contábil, Workshop de Intercâmbio, Encontro Nacional da Marca, Marketing e Pessoas, Seminários do Programa de Desenvolvimento de Gestão de Cooperativas – PDGC, I Fórum de Cooperativismo do Creneb.

- Registramos a necessidade de intervir junto a algumas poucas coirmãs do Sistema Nacional Unimed, por meio do Intercâmbio, suspendendo o atendimento eletivo, como forma de pressionar para pagamento de faturas atrasadas, a exemplo da Interfederativa Norte-Nordeste, por inadimplência contumaz. Já a Câmara de Compensação Nacional funcionou muito bem dando agilidade aos processos e celeridade nas liquidações dos débitos.

Governança / Gestão de Riscos / Controles Internos/ Compliance

Com foco na implantação e desenvolvimento das práticas mínimas de governança exigidas na Resolução Normativa ANS nº 443 de 25/01/2019 com ênfase em controles internos e gestão de riscos, para fins de solvência das operadoras de plano de assistência à saúde, a Unimed procurou investir na capacitação de suas lideranças e contratação de profissionais especializados. Como já anteriormente comentado realizou-se curso de governança corporativa pelo IBGC para seus dirigentes, conselheiros, gerentes e cooperados interessados. Criado comitê interno para propor e acompanhar as providências necessárias, estando em fase de análise de todos os processos, mapeá-los, identificar os riscos e estabelecer as medidas que mitiguem os riscos e os planos de contingência para sanar os eventos adversos.

A Unimed do Brasil presta importante assessoramento, tendo realizado visita e treinamento com a equipe local no intuito de esclarecer os pontos duvidosos da RN 443. O Conselho de Administração por sua vez aprovou vários documentos e políticas institucionais, a saber: o Manual de Governança Cooperativa da Unimed Vale do São Francisco, o Código de Conduta, a política de remuneração dos conselhos, a política que regula o processo eleitoral na Unimed e o Regimento Interno do Nícoop.

Por outro lado, foi modificada a estrutura organizacional separando o setor financeiro do contábil, prática entendida como necessária para um efetivo controle interno. Reiteramos que a governança da Unimed Vale do São Francisco é calcada em bases sólidas e pautada nos princípios do Cooperativismo e nos valores enumerados em sua ideologia organizacional, notadamente a ética nas relações, a transparência na prestação de contas, a qualidade com melhoria contínua, a sustentabilidade e responsabilidade social. O atual modelo de gestão prima pela excelência dos processos, monitoramento e controles, baseados na legislação, nos estatutos e regimento e no seu Código de Conduta bem disseminado. A Unimed monitora diariamente a publicação de novos normativos pelos Órgãos Reguladores, informa as áreas envolvidas e acompanha a implantação das ações necessárias, de forma a garantir que as práticas operacionais estejam em conformidade legal.

No intuito de garantir e cumprir o arcabouço jurídico normativo, a Unimed Vale do São Francisco promove permanente supervisão dos processos, em reuniões mensais de líderes com a Diretoria Executiva, com monitoramento de não conformidades em busca de melhoria contínua e prevenção de falhas. Em 2019 foi atualizado o Planejamento Estratégico e revisado os indicadores para um melhor monitoramento estratégico. Manteve como prioridade o desenvolvimento de práticas que aperfeiçoem os processos de todos os setores, visando aos objetivos do Programa de Qualidade e a certificação ISO9001-2015. A Unimed Vale do São Francisco promove auditoria técnica nas autorizações de procedimentos e faturamento da rede de prestadores, além da auditoria independente.



“Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz.”
Roberto Rodrigues

ANS 32326-8

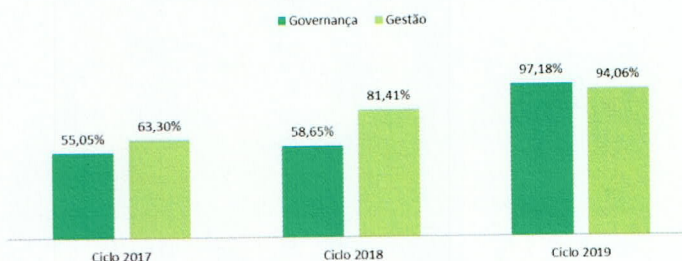
Quanto às práticas de compliance, a Unimed além de investir na capacitação de sua assessora jurídica, contratou com empresa especializada (Contato Seguro) um canal de denúncias, assegurando a lisura, impessoalidade e a confidencialidade de forma robusta, que dê tranquilidade e facilidade aos denunciadores de práticas supostamente irregulares a serem investigadas.

Reconhecimentos

Comemoramos a conquista do Prêmio SomosCoop Excelência de Gestão, idealizado pela OCB/SESCOOP nacional em parceria com a Fundação Nacional da Qualidade – FNQ, reconhecendo as cooperativas que promovem o aumento da qualidade e da competitividade do cooperativismo por meio do desenvolvimento e da adoção de boas práticas de gestão e governança, participantes do PDGC – Programa de Desenvolvimento da Gestão das Cooperativas.

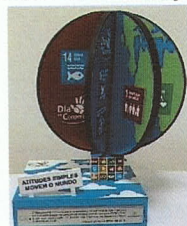


Índices Alcançados nos Ciclos do PDGC



A Unimed Vale do São Francisco participou mais uma vez da avaliação para o Selo de Governança e Sustentabilidade da Unimed do Brasil, alcançando no biênio 2018/2019 a classificação Prata. Já o Hospital Unimed em Juazeiro foi merecedor do Selo Hospital Unimed de Sustentabilidade na classificação bronze.

A Cooperativa foi homenageada pelo SESCOOP/PE por sua participação na campanha do Dia C, através das ações do projeto *Cooperando com o Futuro* nos anos de 2018 e 2019, e também por contribuir no âmbito dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU.



A Ouvidoria da Unimed Vale do São Francisco alcançou o Certificado e Selo em nível **Avançado** do Programa Ouvidoria de Excelência. O Programa foi desenvolvido pela Unimed do Brasil em parceria com diversas Singulares e Federações, através do Comitê Nacional de Ouvidores do Sistema Cooperativo Unimed, e apoio da consultoria IBRC (Instituto Ibero Brasileiro de Relacionamento com o Cliente).

Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro, à Corrupção e à Fraude

A Unimed Vale do São Francisco prima por inibir e combater a Lavagem de Dinheiro e a Corrupção em suas operações, atividades e relacionamentos. Para isso, assegura a conformidade às regulamentações editadas pelos Órgãos competentes e, principalmente, cooperando, com os



www.unimedvsf.com.br
Rua do Coliseu, 123
56.302-390, Centro, Petrolina-PE
T. (87) 3866-7900

esforços das autoridades governamentais de controle para o enfrentamento dessas práticas. Irmanada com a Unimed do Brasil contribui com informações a respeito de duvidosas operações, como comercialização e fornecimento de órteses, próteses e materiais médicos especiais. A Unimed mantém ativa vigilância para prevenir, detectar e combater ocorrências que possam caracterizar indícios de cometimento de fraudes de qualquer natureza, assim como em minimizar riscos operacionais, legais e que maculem a imagem da cooperativa, aos quais possa estar sujeita, caso venha a ser envolvida em tentativas para negócios ou práticas de fraudes. Adota entre outros mecanismos de controles internos (ouvidoria, auditorias, assessorias jurídica, Conselho Fiscal), a disponibilização de canais de comunicação, que permitem denúncias e apurações de práticas suspeitas.

Segurança da Informação e Proteção de Dados Pessoais

A Unimed Vale do São Francisco tem se empenhado em priorizar os investimentos na área de segurança da informação, considerando-a um dos elementos mais importantes do negócio. Para isso atualiza continuamente seu parque tecnológico, banco de dados, softwares e recursos de segurança contra invasões e ação de hackers o que denota seu extremo cuidado quanto à gestão da informação no que tange a sua disponibilidade, integridade e confidencialidade. Especial atenção foi dada às obrigações que se avizinham com a vigência da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais) em Agosto de 2020. Por isso, várias providências foram tomadas, no sentido de preparar o pessoal técnico que será encarregado de coordenar e orientar as recomendações de observância e aplicabilidade das diretrizes previstas na Política de Proteção de Dados da Unimed Vale do São Francisco. Nesse sentido deu-se início a divulgação da Lei, conscientização dos colaboradores, fornecedores, cooperados, treinamento de gerentes e assessores.

Plano de Trabalho para o Ano de 2020

- 1.1 - Atualizar até o valor do IPCA na data base (01/07/2020) o valor da consulta e manter o dos demais Honorários Médicos e dos demais serviços realizados pelos cooperados.
- 1.2 - Manter postos de trabalho para cooperados em serviços próprios, de acordo com o mútuo interesse, desempenho e adequação às normas internas da Unimed e de cada estabelecimento.
- 1.3 - Investir em ações do desenvolvimento de boas práticas de governança, gestão de riscos, controles internos, Compliance e processos de gestão da qualidade. Atualizar o Planejamento Estratégico para o quinquênio 2020-2024 e implantar as rotinas exigidas pela LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados
- 1.4 - Manter avaliação com status Bom ou Ótimo (avaliação > 80) no Monitoramento Econômico-financeiro da Unimed do Brasil e da ANS
 - a) ILC - Índice de Liquidez Corrente (> = 1,2)
 - b) Suf. Lastro - Suficiência / Insuficiência de Lastro (> = 100%)
 - c) Suf. Vínculo - Suficiência / Insuficiência de Vínculo (> = 100%)
 - d) IMS - Índice de Margem de Solvência (> = 100%)
 - e) ICA - Índice Combinado Ampliado (< = 0,97)
 - f) MSL - Margem de Sobra Líquida (> = 2%)
 - g) EndivG - Endividamento Geral (< = 65%)
 - h) Sinistralidade (< = 80%)
 - i) Despesa Administrativa (< = 10%)
- 1.5 - Investir na formação e atualização dos conselheiros e diretores.
- 1.6 - Manter o atual programa de capitalização, para atender a Margem de Solvência, com a integralização de 5% da produção (sendo no mínimo 250 quotas-partes, independente do valor da



www.unimedvsf.com.br
Rua do Coliseu, 123
56.302-390, Centro, Petrolina-PE
T. (87) 3866-7900

produção se inferior a esse piso) para saldar compromissos da construção e equipamentos do Hospital da Unimed em Petrolina e atender à Margem de Solvência exigida pela ANS.

1.7 - Homologar a deliberação do Conselho de Administração de aumentar a quantidade de cotas-partes a serem subscritas na admissão, para 95.000 cotas-partes, atendendo periódica revisão do capital proposta pelo CONAD a ser integralizado por novos entrantes.

1.8 - Utilizar de marketing, mídias e outros recursos tecnológicos para atrair e ampliar a quantidade de cooperados nos eventos promovidos pela Cooperativa.

1.9 - Estimular vendas de produtos rede própria, com preços adequados ao mercado, valorizando a marca Unimed.

1.10 - Fortalecer as práticas de resgate de clientes com bom perfil assistencial, ampliando a recuperação de beneficiários excluídos.

1.11 - Ampliar a cobertura dos PromoPrevs e Terapias aumentando a oferta de serviços a população-alvo, tanto quanto a estrutura física quanto de recursos humanos necessários, inclusive por meio de terceiros. Implantar atividades relacionadas a atenção primária à saúde, priorizando o cliente interno (colaborador).

1.12 - Estruturar o Núcleo de Relacionamento com a Rede Prestadora, melhorando controles e mitigando os riscos por escassez, desabastecimento ou falhas na contratualização. Expandir a identificação biométrica e as trocas de informações exclusivamente eletrônicas reduzindo o máximo possível a necessidade de papel.

1.13 - Monitorar e tratar os casos de reclamações quanto ao acesso e à qualidade da prestação dos serviços assistenciais. Evitar ou reverter NIP's.

1.14 - Estimular os prestadores a desenvolverem práticas de qualidade com vistas a atender programas de acreditação e certificação.

1.15 - Garantir o desenvolvimento dos colaboradores por meio de capacitações e disponibilização de recursos tecnológicos necessários ao desempenho das competências esperadas para os respectivos cargos e funções.

Agradecimentos

Aos colegas cooperados que nos honram com a confiança e o ânimo nesta gestão, aos colaboradores que muito contribuíram e se dedicaram e, sobretudo, a Deus, que nos protege e inspira a seguir firmes no caminho da ética e da correção, confiantes na conquista de bons resultados e de dias melhores. O ano de 2019 foi marcante, especialmente para os jovens cooperados, que sentiram pela primeira vez as turbulências de dificuldades econômicas, mas que entenderam e apoiaram as duras e necessárias medidas corretivas, com vistas ao retorno à jornada desejada.

Petrolina, 7 de fevereiro de 2020.

Dr. Francisco Otaviano Amorim Viana

Diretor Presidente

Dr. Luiz Gustavo Mendes

Diretor Vice-Presidente

Dr. Carlos Tadeu Rodrigues de Souza

Diretor Financeiro

Dr. Francisco Aires Cruz

Diretor Comercial



"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz."
Roberto Rodrigues

