



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

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO 2018

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 2018, 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 2018 contraprestações que totalizaram R\$ 212,7 milhões (R\$ 180,1 milhões no exercício de 2017), o que representou um aumento de 18,1%. Com relação ao total das receitas (conforme o caixa) R\$ 239,6 milhões (R\$ 200,5 milhões no exercício de 2017), o que representou um aumento de 19,5%. Ao final do exercício 2018 a carteira registrava 64.522 beneficiários (63.266 ao final do exercício 2017, dado esse revisado e que representou uma taxa de crescimento da carteira de 2,7% naquele ano), ou seja, em 2018 a taxa de crescimento da carteira foi de 2,0%. Desse montante 53,8% 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 um alto grau de profissionalismo na gestão do varejo. Comparando-se ao cenário nacional, onde houve estagnação do mercado (crescimento de 0,2% conforme dados da Sala de Situação ANS), podemos considerar que o desempenho comercial refletiu a crise econômica com retração dos planos individuais em 1% e pequeno aumento na carteira de planos coletivos, em 2,7%.

Sinistralidade

A Unimed Vale do São Francisco em 2018 ainda apresentou uma sinistralidade de 79,0% o que reflete um incessante trabalho desta Diretoria junto aos prestadores, fornecedores e cooperados no sentido da utilização racional dos meios diagnósticos e terapêuticos (sinistralidade foi de 82,3% em 2017). Entretanto, é necessário nos manter vigilantes com os principais fatores que contribuem para o incremento desse indicador: (a) Demandas regulatórias, que ampliaram o Rol de Procedimentos e Eventos das coberturas assistenciais; (b) Crescimento dos custos médicos e hospitalares (VMCH-IESS em 16,9% - IESS Mar/18) em níveis superiores aos da inflação medida pelos índices gerais de preços (IPCA 2018 ficou em 3,75%); (c) Crescente demandas por terapias continuadas em regime ambulatorial e excesso de exames (*overdiagnosis*); (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 a renda per capita da população impossibilita lançamento de produtos com maior precificação.

Resultado do Exercício

O resultado líquido do exercício de 2018 foi de R\$ 14,777 milhões (R\$ 5,822 milhões no exercício de 2017), com sobras à disposição da Assembleia Geral Ordinária no valor de R\$ 7,651 milhões (R\$ 1,954 milhão no exercício 2017). A margem de sobra líquida ficou em 6,8%. Importante ressaltar que foi concluído o Parcelamento do Refis/PERT 2017, com liquidação de todo o passivo tributário. Implantação concluída do sistema de gestão de custos e início do sistema de controle orçamentário por centro de custo. Início da prática exigida pela ANS, relativa ao compartilhamento de risco,



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

Roberto Rodrigues

ANS 32326-8

conforme RN 430 no relacionamento de intercâmbio de beneficiários com outras cooperativas Unimed, sem ocasionar relevantes impactos nas provisões e ativos garantidores.

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 e deliberam entre outros itens a destinação das eventuais Sobras ocorridas no exercício. Tem sido reiteradamente deliberado pela não distribuição de sobras, nem a integralização das mesmas ao capital social, tendo em vista a necessidade de constituir patrimônio líquido suficiente para fazer frente à Margem de Solvência, compatível com o risco e o desenvolvimento das operações ativas da Cooperativa, assim como de evitar déficit na liquidez. Reitera-se que há 4 anos estamos a realizar pesados investimentos em serviços próprios com forte imobilização de capital. Foi deliberado em exercícios anteriores e é veemente recomendação do Conselho de Administração que as Sobras disponíveis para a A.G.O sejam destinadas ao Fundo de Reserva de Sobras. Estatutariamente, entretanto, está prevista a remuneração do capital em 6%, o que vem sendo efetivamente cumprido ano após ano, integrando-se ao capital os valores dessa remuneração, o que de per si, contribui ainda mais com o crescimento do Patrimônio Líquido.

Eventos Societários

A Assembleia Geral Ordinária, realizada em 28/02/2018, aprovou no Plano de trabalho a continuação do programa de capitalização, correspondente a 5% da produção proporcional de cada cooperado, o que proporcionou juntamente com a remuneração ao capital e as cotas integralizadas por novos entrantes um aumento no capital social de R\$ 6.142.945,00. Por outro lado, deliberou-se na mesma Assembleia pela elevação do valor mínimo de cotas-partes subscritas nas admissões de novos associados passando de 48.000 para 50.000 cotas-partes, valor este revisado pelo Conselho de Administração em 21/08/2018 (Resolução nº 272) para 90.000 cotas-partes, quantidade condizente com o valor do patrimônio per capita ora existente, sem considerar ainda o intangível, representado pelas oportunidades de trabalho e renda aos cooperados. Ao longo do ano, foram admitidos mais 41 associados (em 2017 foram 24). Cinco solicitaram demissão, seis foram eliminados (um por processo administrativo e 5 por inatividade prolongada não contestada) e um foi a óbito, totalizando 12 saídas do quadro social. Concluindo o exercício com 443 cooperados ativos. Essas deliberações elevaram o capital social, de R\$ 17,2 milhões para R\$ 23,3 milhões. Maiores detalhes constam nas Notas Explicativas das Demonstrações Contábeis.

Investimentos

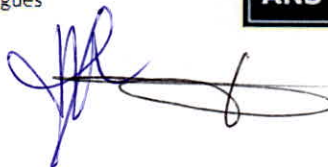
Os Ativos financeiros estão classificados na categoria Disponível para Venda, conforme normas contábeis em vigor. De acordo com o disposto nas normas, a Unimed Vale do São Francisco declara possuir capacidade financeira e se compromete a manter até o vencimento os títulos classificados na categoria "títulos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

Principais Ações Estratégicas e Investimentos Realizados

Ao longo do exercício 2018, a Unimed Vale do São Francisco promoveu iniciativas e reforçou várias ações com efeitos positivos sobre seu desempenho global, destacando-se:

Serviços e Recursos Próprios:

- Conclusão da obra do Hospital Unimed em Petrolina, com 12mil m² aproximadamente, 100 leitos, UTI, cinco salas cirúrgicas, hemodinâmica, unidade diagnóstica por imagem completa, laboratório. Custo final da obra ficou em R\$ 2.980,00/m² considerado bem aquém do mercado. Ao final do




exercício, o hospital estava em fase de implantação do sistema de gestão hospitalar, treinando as equipes que irão assumir todos os setores. Consensualmente, optou-se pelo MV Sistemas, ferramenta mais robusta que atenderá as exigências das melhores práticas de qualidade e de controles internos.

- Fortalecimento dos Programas de Promoção e Prevenção, notadamente, Unimed Lar e Saúde Integral, e desenvolvimento das atividades do “Idoso Bem Cuidado” e “Diabetes em Dia” com vistas a também inscrevê-los na ANS. Objetando agregar qualidade assistencial, humanização do cuidado e redução de custos, avalia-se que o Unimed Lar gerou uma economia de R\$ 359.617,17 em 36 desospitalizações promovidas em 2018, comparando-se os custos da assistência domiciliar com a média de permanência hospitalar e seus custos. Já no programa “Cuidados Paliativos” a redução de custos com a assistência hospitalar é ainda mais impactante, uma vez que em média atingimos 66% de economia com custos hospitalares. **ALÉM DA SATISFAÇÃO DOS PACIENTES E FAMILIARES**
- Hospital Unimed em Juazeiro: promovidas melhorias operacionais / estruturais com reforma na UTI neonatal e pediátrica, implantação da farmácia satélite, melhorias no Pronto Socorro e no telhado do auditório. Melhorias no sistema de gestão hospitalar, notadamente com o prontuário eletrônico, permitindo todas as evoluções, prescrições e checagem se deem eletronicamente. Pontualidade do acesso dos pacientes ao centro cirúrgico foi melhorada. Redução de tempo perdido das equipes por demora na chegada dos pacientes ao centro cirúrgico. Em função da transferência dos gestores para o novo Hospital da Unimed em Petrolina, uma nova equipe gestora assumiu e vem apresentando boa avaliação na condução dos trabalhos.
- Atendendo à necessidade de suprir terapias mais elaboradas e complexas com públicos especiais, foi implantado o Núcleo de Terapias Unimed – NTU, voltado entre outros para os portadores de transtorno do espectro autista e patologias neurológicas infantis de difícil tratamento. Tal demanda tendia a judicialização, estimulada por associações, clínicas e escritórios de advocacia, configurando múltiplos riscos à gestão do negócio.
- Foi realizada a transferência da base operacional do Laboratório Unimed para o novo Hospital em Petrolina, com total êxito. Moderna e robusta estrutura física com capacidade para suprir toda a demanda de exames em regime ambulatorial. Na esfera do diagnóstico por imagem de alta complexidade (ressonância nuclear magnética, tomografias computadorizadas e estudos hemodinâmicos), assim como nas terapias realizadas por cateterismo foi concluída a construção e montagem com equipamentos e treinamentos do Centro de Diagnósticos Unimed – CDU.

Rede Credenciada:

- Para melhor supervisionar, controlar e desenvolver os prestadores contratados (terceiros) foi criado o Núcleo de Relacionamento com o Prestador. Importante setor que além de verificar todos os requisitos legais, normativos e da Qualidade, vem realizando importantes atividades como a reformulação contratual, negociações que minimizem inconsistências e glosas, aprimoramento dos processos de auditoria, com mudança dos parâmetros de autorização pré-procedimento de forma a dar celeridade na aprovação. Foi implementado o sistema de pré-auditoria eletrônica e postagem Voxis nos principais hospitais credenciados, o que reduzirá o tempo de análise, aprovação e liquidação das contas.
- Realizado monitoramento acirrado das Unimed em inadimplentes em contas do intercâmbio, notificando a todas em caso de atraso e suspendendo atendimento, exceto os de urgência quando necessário.

Relacionamento com os Cooperados:



- Encerramos o ano de 2017 com 414 cooperados ativos. Ao longo do ano de 2018 foram admitidos 41 novos cooperados e saíram por vários motivos 12 cooperados (6 eliminados, 5 demitidos e 1 óbito). Ao final do exercício 2018 contamos com 443 cooperados.
- O Núcleo de Integração com Cooperado – Nícoop promoveu três eventos Unimed Sete e Meia, com a presença totalizada de 153 cooperados, média de 51 médicos por evento. Também realizou dois cursos de formação cooperativista para 72 candidatos à admissão, com média de frequência de 36 candidatos por curso. Foi implantado o Programa de Pontuação e Fidelização de Cooperados visando uma melhor adesão aos eventos da cooperativa, já percebida nos dados. A pedido de cooperados e conciliando mútuo interesse pelo conteúdo, a Unimed patrocinou os eventos médicos: Campanha Oftalmológica em Diabéticos, Cardiovale, Endo São Francisco.
- Foram reconfigurados pacotes de procedimentos acatando reivindicações dos cooperados, assim como implantação de coeficiente e honorários (CH) diferenciado nos exames totalmente médico-dependentes. O Conselho de Administração atualizou a quantidade de quotas partes a subscrever em novas admissões, considerando a magnitude da cooperativa proporcional ao crescimento do Patrimônio Líquido. Promoveu por meio de Resolução um redistribuição de oportunidades de trabalho em serviços próprios, democratizando os acessos e abrindo espaço aos mais novos.

Administração, Manutenção e Controle Patrimonial:

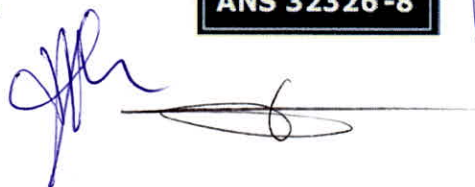
- Promovido um redirecionamento organizacional, passando setores e atividades antes com a gerência de operações, para a gerência de administração, que acumula as atividades de manutenção e de controle patrimonial. Criação da Central de Compras, implantação da plataforma Bionexo e OPMEnexo. Criação da Central de Transportes. Centralização na supervisão administrativa a área de gestão de contratos. Atualizado o inventário de bens e do ativo permanente.

Relacionamento com Clientes/Produtos/Comercial:

- Promovida a criação da Gerência de Relacionamento com Clientes, assegurando melhores condições para dar celeridade nas respostas e demandas com conseqüente redução do grau de insatisfação do atendimento em geral.
- Registramos negociações complexas com planos coletivos por adesão de longa data contratual, com valores anualmente defasados referentes ao preço atual de vendas, alcançando êxito parcial.
- Realizada prospecção comercial nas cidades de Remanso e Euclides da Cunha.
- Inaugurada a comercialização de serviço de orientações médicas por telefone, contratado à Unimed do Brasil/Medilar, intitulado Unimed Fone.

Recursos Humanos:

- Parcerias com o SESCOOP - Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo na realização de cursos e capacitações em diversos temas;
- Rotatividade média mensal de 1,66% (meta do Sistema Unimed <2% nas de médio porte).
- Iniciadas as atividades para implantação da Gestão por Competências, assessorados pela Unimed do Brasil que propôs alterações organizacionais, logo acatadas e implantadas, a exemplo da criação de uma gerência de relacionamento com clientes ligadas ao diretor comercial.
- Consolidação do SESMT dimensionado para as novas exigências e magnitude do conglomerado da Unimed Vale do São Francisco.
- Maior rigor no controle do ponto, especialmente nos intervalos de interjornadas e pausas em jornadas contínuas.
- Reestruturação da gerência de gestão de pessoas, com vistas a dar celeridade nas tarefas e atender melhor as competências voltadas à Qualidade, por meio do desenvolvimento humano.
- Desenvolvimento de lideranças na gestão, através do curso Dale Carnegie para todos os gerentes.





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

- Implantação do e-Social atendendo às novas exigências governamentais, enfrentamento de várias mudanças processuais em decorrência dessa inovação, afetando a vida de colaboradores e cooperados.

Intercooperação / Relacionamento com o Sistema Nacional Unimed:

- Participação ativa em duas Federações estaduais, a Pernambucana e a do Estado da Bahia, tendo em vista a atuação em ambos os estados.
- Realização na cidade de Petrolina do III Simpósio de Saúde Suplementar promovido pelas Federações Pernambucana e do Estado da Bahia, evento que superou as expectativas de todos, em especial pela boa avaliação pelos participantes em geral, notadamente pelos dirigentes da Unimed do Brasil (Presidente da Unimed do Brasil, Dr. Orestes Pullin e vários diretores), Seguros Unimed e das várias singulares que participaram.

Governança / Gestão de Riscos / Controles Internos

Apesar de ainda não desenvolver um Programa de Integridade, 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 Código de Conduta do Sistema Nacional Unimed, disponível a todos os interessados. No tocante ao desenvolvimento de líderes a Unimed promoveu a participação de diretores em viagem de intercâmbio com líderes da América Latina; realizou o III Simpósio de Saúde Suplementar em parceria com as Federações Pernambucana e do Estado da Bahia, promotoras do evento nesta cidade; reforçou a atual assessoria jurídica interna com a contratação de mais um advogado e iniciou a proposta da criação de setor dedicado controles internos e gestão de risco.

No intuito de garantir e cumprir o arcabouço jurídico normativo, a Unimed Vale do São Francisco promove permanente supervisão dos processos, em frequentes reuniões de líderes com a Diretoria Executiva, com monitoramento de não conformidades em busca de melhoria contínua e prevenção de falhas. Em 2018 foi revisto o mapa de processos e dos riscos, atualizado o Planejamento Estratégico com revisão da Missão e Visão de Futuro. Ocorreram auditorias internas com vistas ao aperfeiçoamento dos 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. Os resultados e análises críticas, focados nos objetivos estratégicos, são trabalhados semestralmente pela Alta Direção da empresa.

A Unimed Vale do São Francisco participa da avaliação para o Selo de Governança e Sustentabilidade da Unimed do Brasil, alcançando em 2018 a classificação Prata. 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.

Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro e à Corrupção

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



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



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 no fornecimento de órteses, próteses e materiais médicos especiais.

Prevenção à Fraude

Por todo o ano de 2018 a Unimed Vale do São Francisco manteve 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. Corroborando como ação obrigatória, a cobrança registrada trouxe maior segurança evitando ajustes, prorrogações e alterações desnecessárias.

Segurança da Informação

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 a gestão da informação no que tange a sua disponibilidade, integridade e confidencialidade.

Plano de Trabalho para o Ano de 2019

1. Atualizar na data base (01/07/2019) os valores dos Honorários Médicos e dos demais serviços realizados pelos cooperados.
2. Criar e ofertar mais postos de trabalho aos cooperados em serviços próprios.
3. Manter o atual programa de capitalização, aumentando o patrimônio líquido, com retenção de 5% da produção (sendo no mínimo 250 quotas-partes, independente do valor da produção se inferior a esse piso) para saldar compromissos da construção do Hospital da Unimed em Petrolina e atender à Margem de Solvência exigida pela ANS. Homologar a deliberação do Conselho de Administração de aumentar a quantidade de cotas -partes a serem subscritas na admissão, aprovando estudo conduzido pelo CONAD para periódica revisão do capital a ser integralizado por novos entrantes.
4. Investir em ações do desenvolvimento de boas práticas de governança, controles internos, Compliance e processos de gestão da qualidade.
5. Manter avaliação com status Bom ou Ótimo no Monitoramento Econômico-financeiro da Unimed do Brasil e da ANS
6. Investir na formação e reciclagem dos conselheiros e diretores, por meio do FATES.
7. Utilizar meios e recursos para atrair e ampliar a quantidade de cooperados nos eventos promovidos pela Cooperativa. Atualizar o Planejamento Estratégico do NICOOP
8. Democratizar o acesso aos serviços em recursos próprios limitando em 24 h semanais de plantões presenciais e 12h ambulatoriais.
9. Estimular novas vendas com produtos e preços adequados ao mercado, valorizando os recursos próprios. Aumentar o número de postos de vendas (PDVs).
10. Fortalecer as práticas de resgate de clientes com bom perfil assistencial, ampliando a recuperação de beneficiários excluídos.

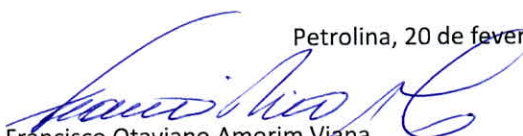


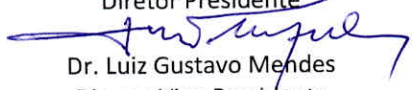
11. Implantar novos serviços (Viver Bem, Terapias, SOS inter-hospitalar e domiciliar, Postos de Coleta, APS) e ampliar a cobertura dos PromoPrevs
12. Consolidar o Núcleo de Relacionamento com a Rede Prestadora, ampliando a oferta de serviços inexistente ou carentes.
13. Monitorar e tratar os casos de reclamações quanto ao acesso e à prestação dos serviços assistenciais. Evitar ou reverter NIP's.
14. Estimular os prestadores a desenvolverem práticas de qualidade com vistas a atender programas de acreditação e certificação.
15. Garantir os meios para dotar os colaboradores com capacitações e recursos tecnológicos necessários ao atendimento das competências esperadas para os respectivos cargos e funções.


Agradecimentos

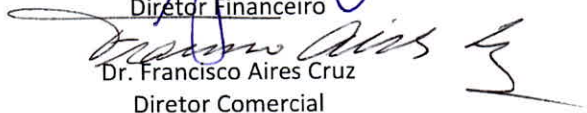
A Deus, sempre em primeiro plano, aos colegas cooperados que nos honram com a confiança e o ânimo nesta gestão e aos colaboradores que muito contribuíram e se dedicaram. Os resultados alcançados no exercício de 2018 falam por si só e refletem a seriedade com que esta cooperativa singular atua na região do Vale do São Francisco.

Petrolina, 20 de fevereiro de 2019.


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