

Relatório da administração

Com 42 anos de existência, a Unimed Vitória segue como líder de mercado em seu segmento e é referência entre as Unimed's do país. Sua solidez foi fundamental para enfrentar mais um ano desafiador. O setor da saúde foi novamente muito exigido em função da pandemia e a cooperativa continuou adotando medidas rápidas e assertivas. O Comitê de Superação, criado pela Unimed Vitória para o enfrentamento do cenário gerado pela disseminação da Covid-19, foi mantido em 2021. Esse grupo, formado pela alta gestão, centralizou, coordenou e direcionou as ações da cooperativa frente à situação adversa.

Diante desse panorama, as ações estratégicas da Unimed Vitória em 2021 visaram, de maneira especial, ao desenvolvimento e ao fortalecimento dos pilares Direcionadores de Inovação, com treinamentos para colaboradores e outras medidas capazes de mitigar riscos e fazer frente às novas demandas. Ao trabalhar tanto a inovação aberta quanto a fechada, com o desenvolvimento do Programa de Ideias, a cooperativa estimulou os colaboradores a manifestarem suas ideias inovadoras.

Os cooperados, neste último ano, também foram envolvidos no Programa de Ideias. O objetivo maior foi captar sugestões alinhadas à estratégia e com foco em resultados e na sustentabilidade do negócio. No ano passado, a cultura de inovação na cooperativa foi ampliada também por meio do Programa de Inovação, o Pulsar, que possibilitou a criação de conexões com startups e hubs de inovação de dentro e fora do Espírito Santo.

No escritório de projetos, a parceria com as startups agraciou o portfólio com práticas de gestão ainda mais ágeis e voltadas para a satisfação do cliente. Essas iniciativas estão sendo estudadas para ampliação do escopo. Pode-se afirmar que o ano de 2021 foi um salto para a Unimed Vitória, visto que a inovação, que tem alavancado empresas em todo o país, tornou-se a base de trabalho da cooperativa. Mais do que nunca, inovar está no cerne das atividades e dos processos da nossa organização.

PRINCIPAIS INDICADORES

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

Destaques Financeiros	2021	2020	2019
Receita Operacional Líquida	1.494,88	1.387,58	1.379,58
Resultado Líquido	(15,10)	67,29	22,14
Resultado Patrimonial	3,99	13,79	16,73
Juros Sobre Capital	-	14,11	20,99
Custo Assistencial	1.332,73	1.118,56	1.202,06
Sinistralidade Geral	88,56%	79,35%	86,01%
Despesa Administrativa	147,59	153,26	148,39
Margem de Solvência	107,28%	133,11%	114,23%
Liquidez Corrente	1,44	1,64	1,48
Endividamento	0,52	0,52	0,53

Receita

A receita de 2021 também foi influenciada diretamente pelo percentual de reajuste negativo dos planos de saúde para pessoa física que ficou em -8,14%, o que significa que o valor das mensalidades diminuiu, mesmo com a assistência ficando mais cara. Tal medida deve causar efeitos até abril de 2023, considerando a duração de alguns dos contratos em vigor. O seu impacto na cooperativa será de R\$ 17,5MM no período.

O reajuste dos planos não regulamentados (anteriores a 1999), que não seguem essa regra, apresentaram negociações mais favoráveis. No entanto, devido a sua baixa representatividade no total da carteira, não somaram para esse resultado.

Em um ambiente totalmente incomum, a receita operacional líquida registrou um crescimento de 7% em relação ao ano anterior e totalizou R\$ 1.494,88 bilhão (2020 = R\$ 1.387,58 bilhão).

Custos e Despesas

A Unimed Vitória apresentou em 2021 um custo assistencial de R\$ 1.332,73 bilhão (2020 = R\$ 1.118,56 bilhão), um aumento de 18% em rela-

ção ao ano anterior, o que gerou uma sinistralidade geral de 88,56%. O índice de sinistralidade é o indicador obtido na relação entre as despesas assistenciais e a soma das receitas. Isso quer dizer que, para cada R\$ 100,00 recebidos pela cooperativa, R\$ 88,56 cobrem gastos com os beneficiários, restando R\$ 11,44 para as demais despesas.

A flexibilização da quarentena, que representou o retorno dos procedimentos eletivos, assim como as ondas de coronavírus ao longo de 2021 foram responsáveis por essa escalada nas demandas. Dessa forma, os custos com os atendimentos de Intercâmbio – valores cobrados para atendimentos de clientes da Unimed Vitória em outras Singulares – apresentou elevação, o que contribuiu para o resultado desse indicador.

A cooperativa deu continuidade ao trabalho de análise dos valores previstos para 2021, de forma a minimizar os efeitos na performance. Ao longo desse período, foram realizados quatro ciclos de revisão orçamentária propondo a readequação das verbas disponíveis em todos os setores da organização. Ações com menos impactos foram reprogramadas para 2022 e seguiu-se a premissa de preservar todos os serviços essenciais cuja descontinuidade afetasse o atendimento dos clientes.

O Comitê de Enfrentamento da pandemia definiu os critérios para a continuidade adequada da assistência ao cliente, mas com atenção à gestão de custos. O trabalho conjunto das áreas e do Comitê permitiu que a Despesa Administrativa ficasse 2% abaixo da meta proposta para o ano, totalizando R\$ 147,59 milhões em 2021 (2020 = R\$ 153,26 milhões), redução de 3,7%.

A eficiência administrativa, comparação entre esta e a Receita Bruta, fechou o ano em 9,8% (10,8% em 2020), abaixo do indicador do ano anterior. A cooperativa tem investido em tecnologia e melhoria contínua dos processos para garantir a eficiência no controle sobre as suas despesas.

Já entre os investimentos, foi feita uma revisão na torre de projetos previstos, também adotando uma priorização entre eles. Isso permitiu uma redução no total de investimento previsto de R\$ 26 milhões e a manutenção de R\$ 28 milhões para ações de impacto para o negócio. Destaca-se que 34% do montante investido no ano foram destinados à aquisição de equipamentos hospitalares, com objetivo de atender a demanda dos pacientes com Covid-19, 42% destinados para Projetos Estratégicos como expansão das unidades hospitalares e 24% investidos em novos softwares e equipamentos de processamento de dados.

A Unimed Vitória teve uma importante atuação na regulação, buscando o consenso de solicitações de procedimentos e, conseqüentemente, o controle de custos assistenciais, priorizando sempre a qualidade da assistência prestada aos clientes. O mercado financeiro oscilou ao longo de 2021. Após um primeiro semestre mais ameno e com boas expectativas de recuperação, o período entre julho e dezembro voltou a apresentar circunstâncias adversas.

Fatores como a depreciação de crédito na China e o aumento da taxa básica de juros nos EUA e na Europa se somaram a uma elevação da taxa básica de juros no Brasil, a Selic, responsável pelo controle da inflação no país, e à queda da Bolsa de Valores. Toda essa conjuntura exigiu atenção redobrada e agilidade do Comitê de Aplicações Financeiras da Unimed Vitória, que atuou de forma estratégica para compensar perdas de mercado e maximizar os retornos dessas aplicações para o caixa da cooperativa.

A análise criteriosa trouxe um ganho financeiro fundamental, considerando o período de custos elevados, apresentando rendimentos acima dos resultados de 2020. Com isso, a Unimed Vitória apresentou rendimentos de R\$ 13,9 milhões, sendo este valor superior em R\$ 7,9 milhões ao



projetado como meta para o período. Em 2021, a carteira ultrapassou R\$ 264 milhões.

Resultados

Se 2021 foi mais uma vez um ano de enfrentamento da pandemia, também foi preciso continuar driblando os desafios econômicos causados pela maior crise de saúde dos últimos 100 anos. As novas ondas do coronavírus, associadas ainda ao retorno dos atendimentos eletivos represados ao longo de 2020, afetaram diretamente os custos assistenciais e os resultados do negócio.

Mesmo com o aumento da carteira de clientes, a receita não acompanhou o aumento do custo

assistencial. A situação foi vivida por praticamente todo o segmento de saúde suplementar, que viu as contas impactadas pelas despesas com o tratamento do alto número de pacientes com Covid-19 nas UTIs, pela inflação nos preços dos insumos e pela elevação do índice de sinistralidade de forma geral.

No mês de setembro, os resultados geraram uma sinistralidade combinada (comparando a média dos custos assistenciais com as receitas dos últimos 12 meses) acima de 100%. Em situações como essa, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) exige a composição de uma nova reserva técnica, a Provisão de Insuficiência de Crédito (PIC).

Houve impacto ainda sobre a remuneração dos cooperados e da rede prestadora, exigindo diálogo com os grupos afetados para justificar os reajustes propostos para o ano.

O resultado líquido do exercício foi de R\$ -15,10 milhões (2020 = R\$ 67,29 milhões), refletindo o tamanho do desafio enfrentado com a alta dos custos assistenciais no ano.

O cenário exigiu que as reservas da cooperativa fossem usadas para equilibrar as contas e cobrir

o resultado negativo que seria posto à disposição da Assembleia Geral Ordinária (AGO), sendo utilizados R\$ 21,9 milhões da RESERVA do RATES e R\$ 9,9 milhões da RESERVA LEGAL.

De acordo com o artigo 77 do Estatuto Social da Unimed Vitória, as sobras líquidas apuradas no exercício, depois de deduzidas as taxas para os Fundos, serão rateadas entre os cooperados, em partes diretamente proporcionais às operações realizadas com a cooperativa no período, salvo deliberação diversa da AGO.

Com a estratégia de inovação e geração de novos negócios, foi possível obter o resultado patrimonial de R\$ 3,99 milhões em 2021 (R\$ 13,79 milhões em 2020). 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. O resultado é modesto quando comparado ao ano anterior, tendo em vista os desafios enfrentados pelo mercado de saúde.

Indicadores de Solvência

Em 2021, a cooperativa ficou com R\$ 25 milhões da margem de solvência (indicador medido pela ANS) acima do exigido, fechando com um indicador de 107,3%.

Em relação aos indicadores patrimoniais, a empresa terminou o ano com índice de liquidez corrente de 1,44 e endividamento de 0,52, o que demonstra a saúde financeira da cooperativa. Em 2022, visando alavancar ainda mais seus resultados, a cooperativa irá manter o patamar de investimentos.

Holding investe em seu primeiro empreendimento

A cooperativa se manteve trabalhando nos projetos para potencializar resultados e reverter ganhos para seus cooperados. Destaque para a holding Unimed Vitória - UVXP, que deu o primeiro passo para gerar novos negócios e oportunidades de ganhos para os sócios. Criada para permitir que os cooperados participem em vários negócios, a UVXP prioriza a participação dos cooperados como investidores.

O novo modelo está sendo trabalhado com a criação de um Fundo de Investimento Imobiliário para a construção da unidade de Serviços em Unidade Avançada (SUA), já lançada no bairro São Geraldo, na Serra.

Uma novidade na holding, aprovada em Assembleia Geral Extraordinária (AGE), é que 5% do

seu faturamento anual será destinado a projetos propostos pelo Conselho de Administração da cooperativa. A Unimed Vitória ampliou o investimento em sociedades coligadas e controladas em 2021 no montante de R\$ 19 milhões, refletindo principalmente o aumento do capital social da UVXP.

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.

Ações pela comunidade

Desde o início da vacinação oferecida pela Prefeitura Municipal de Vitória (PMV) em 2021, a Unimed Vitória tem participado ativamente, por meio do Instituto Unimed, do processo de imunização da sociedade, com apoio logístico e de pessoal em diversos dos postos da Capital.

O Instituto Unimed Vitória terminou o ano com muitas entregas, a despeito dos impactos gerados pela pandemia. O cenário trouxe muitas restrições, mas também suscitou novas ideias para readequação dos projetos. Graças a fortes parcerias foi possível cumprir a missão de promover o comportamento saudável na sociedade por meio de seus eixos de atuação.

Pela cultura, foi realizado o 13º Circuito Cultural Unimed, apresentando cinco concertos e uma turnê com 12 apresentações em dez municípios com a peça infantil A Geladeira Mágica. No campo da educação e incentivo à geração de renda, foram oferecidos dois cursos profissionalizantes presenciais para a comunidade. Os projetos De Olho no Futuro e Saúde Auditiva também foram

destaques de 2021 e levaram saúde para a população de forma gratuita.

Já o projeto Esporte do Bem continuou a brilhar na região do Território do Bem, em Vitória, oferecendo atividades esportivas para crianças e adolescentes. Por seu valor para a comunidade de Itararé e entorno, foi escolhido pela OCB Nacional para representar o Sudeste no Dia C de Cooperar. O Esporte do Bem está sendo ampliado para Cariacica.

O ano também marcou a volta do projeto Saúde Habitacional com a entrega de mais duas casas reformadas. A ação, que visa oferecer saneamento básico e melhores condições de moradia para cidadãos em situação de risco, continua em 2022.



Proteção de dados é prioridade para a cooperativa

Tendo se antecipado às ações para o atendimento à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) ainda em 2019, a partir de um diagnóstico com consultoria externa especializada, a Unimed Vitória concentrou sua atuação em 2021 na construção de documentos com diretrizes sobre a proteção

de informações, análise do nível de maturidade da LGPD e adequação dos contratos com fornecedores e prestadores.

Além disso, os processos internos que realizam tratamento de dados estão sendo adequados e os novos projetos já passam por análise prévia da Data Protection Officer (DPO) antes de serem iniciados. A cooperativa promoveu lives e rodas de conversas com prestadores de serviços, disseminando o que rege a LGPD e sua importância. Esses parceiros de negócios foram orientados pela DPO a adotar medidas corretivas e preventivas para garantir a proteção das informações pessoais.

A Política de Privacidade, que detalha como funciona o tratamento de dados na Unimed Vitória e como cada um pode colaborar para a proteção das informações, fica disponível para clientes, colaboradores, cooperados, prestadores de serviços e demais públicos no site da cooperativa.

A maior do segmento no Estado

Diante de um 2021 ainda assolado pela pandemia, a Unimed Vitória continuou implantando medidas que pudessem mitigar os impactos da Covid. O

serviço de teleconsultas, por exemplo, foi reforçado com mais médicos, que foram capacitados para atuar na telemedicina. O horário da teleconsulta também foi ampliado e os atendimentos nos finais de semana retomados. Todos os médicos da cooperativa foram convidados para atuar no serviço. Até dezembro de 2021, o serviço já passava dos 100 mil atendimentos.

Todo o empenho desses dois últimos anos de pandemia rendeu à Unimed Vitória, mais uma vez, o reconhecimento como Maior Empresa do Setor de Operadoras de Plano de Saúde em atuação no Espírito Santo (considerando a Receita Operacional Líquida em 2020) na 25ª Edição do Anuário IEL 200 Maiores e Melhores Empresas no Espírito Santo - 2021.

A operadora, destaque entre as Unimeds do país, conta hoje com mais de 2.600 médicos cooperados, 2.700 colaboradores e 366 mil beneficiários nos 19 municípios de atuação no Espírito Santo:

Vitória, Vila Velha, Cariacica, Serra, Viana, Guarapari, Domingos Martins, Marechal Floriano, Anchieta, Aracruz, Ibirapuçu, João Neiva, Fundão, Santa Teresa, Santa Maria de Jetibá, Santa Leopoldina, Itarana, Laranja da Terra e Itaguaçu.

Perspectivas para o novo ano

Anualmente, a Unimed Vitória renova suas estratégias e adequa suas metas às novas demandas e ao cenário atual. Com a pandemia, esse trabalho tornou-se ainda mais importante, especialmente diante dos reflexos e desafios desencadeados pela crise sanitária nos mais diversos setores da economia do Brasil e do mundo.

Para 2022, a cooperativa tem a meta de reforçar seu foco na sustentabilidade, buscando a racionalização do custo assistencial e o aumento da receita, sem abrir mão da excelência dos serviços prestados. Para isso, continuará realizando reuni-

ões voltadas para os indicadores de resultados e estimulando o desenvolvimento de projetos que promovam uma melhor gestão dos processos e dos principais pilares da organização, como aconteceu em 2021.

O Programa de Ideias será mantido, neste ano, como forma de engajar lideranças, cooperados e colaboradores na criação de propostas inovadoras que conectem os princípios de mercado, governança, sociais e ambientais às principais estratégias da Unimed Vitória.

O novo Mapa Estratégico da cooperativa destaca, como visão de futuro, ser a primeira escolha de quem busca cuidado integral de saúde, com tecnologia e inovação, garantindo uma atuação sustentável, preço justo e a melhor experiência ao cliente. O objetivo é crescer ainda mais a atuação no mercado de saúde suplementar com o melhor portfólio, facilitando a jornada do cliente e garantindo a qualidade no atendimento.