



www.unimedrs.coop.br
Santa Terezinha, 340
90040-180 Farroupilha, Porto Alegre - RS
T. (51) 3201-1370

UNIMED/RS – FEDERAÇÃO DAS COOPERATIVAS MÉDICAS DO RIO GRANDE DO SUL LTDA.

Relatório da Administração – Exercício de 2017

A UNIMED/RS – Federação das Cooperativas Médicas do Rio Grande do Sul Ltda é uma cooperativa de 2º grau, organizada como líder do Sistema Cooperativo Empresarial Unimed no Estado do Rio Grande do Sul, do qual fazem parte também: a Unimed Central de Serviços – RS; a UNIAIR Administração, Participações e Serviços Médicos de Urgência; o Instituto Unimed; e a Unicoopmed - Sociedade Cooperativa de Serviços Médicos do Rio Grande do Sul, bem como as 27 cooperativas médicas de primeiro grau, sendo 23 dessas Operadoras de Planos de Saúde.

Uma instituição com sólida base econômica e financeira, com propósitos claros no sentido de atuar como Operadora de Planos de Saúde, e como instituição de representação e defesa dos interesses do Sistema Cooperativo Empresarial Unimed-RS.

Sua Visão Permanente é: “Ser reconhecida como referência em gestão político-institucional e organizacional pelas Filiadas e pelo Sistema Nacional Unimed”.

Sua Missão é: “Integrar o Sistema Unimed-RS promovendo o aperfeiçoamento da gestão, com representatividade político-institucional”.

Seus valores e princípios são: a ética, o cooperativismo, o comprometimento e a sustentabilidade.

Está estruturada em prédio próprio, com cerca de 1.600 m², o qual atende às atividades administrativas, contando com um anfiteatro e diversas salas de reuniões, onde são realizados os eventos organizados em benefício do Sistema Estadual Unimed.

No decorrer do Exercício Social de 2017, desenvolveram-se atividades de coordenação das ações do Sistema Cooperativo Empresarial Unimed no Estado, e de representação das sócias junto aos organismos nacionais do Sistema Unimed, em especial junto à Unimed do Brasil – Confederação Nacional das Cooperativas



Membro da Aliança
Cooperativa Internacional

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

ANS - nº 367087

Médicas, e junto ao Fórum Nacional UNIMED. Também atuou na representação das Federadas perante entidades de Direito Público ou Privado.

Busca a integração, orientação e normatização das Federadas, no intuito de organizar, em escala maior, os serviços econômicos e assistenciais de interesse geral, além da coordenação das relações de intercâmbio de serviços entre as cooperativas Unimed do RS, sempre com a visão de buscar a harmonia que permita o fiel cumprimento das obrigações sociais, empresariais e legais de cada uma. Também com base em dados coletados junto a cada cooperativa Unimed do Estado, mantém o acompanhamento do desempenho das mesmas por meio de indicadores econômicos de clientes e mercado, de pessoas e de processos principais das Operadoras do Sistema Unimed, sendo gerados Cadernos de Indicadores, os quais são enviados às Singulares para análise e encaminhamento de ações corretivas, quando necessárias.

Em cumprimento à RN 322, de 27 de março de 2013, apresenta o Relatório da Administração, de acordo com os itens solicitados, como segue.

- **Política de destinação de lucros / superávits / sobras.**

A política adotada pela Unimed/RS, e consolidada nos últimos anos com o pleno aval de suas sócias, é a destinação dos resultados para reservas que são utilizadas na modernização da estrutura e no aprimoramento dos serviços prestados para as Filiadas, o que representa dizer que o retorno das sobras para as sócias da Unimed/RS dá-se pela prestação de serviços, sendo os principais a representação e defesa institucional, o desenvolvimento e treinamento de dirigentes, funcionários e assessorias nas áreas contábil, jurídica, atuarial, cooperativista, administrativa e de gestão. Também busca a formação de reservas para a manutenção da margem de solvência já constituída.

- **Negócios sociais e principais fatos internos e/ou externos que tiveram influência no desempenho da sociedade e/ou no resultado do exercício.**

A Unimed/RS é uma empresa certificada em todos os processos pelo Sistema de Gestão da Qualidade, em conformidade com os requisitos da NBR ISO 9001, que foi obtida em 2004 e é mantida deste então. Em 2017 fez a transição da ISO 9001:2008 para a versão 2015.



www.unimedrs.coop.br

Santa Terezinha, 340

90040-180 Farroupilha, Porto Alegre - RS

T. (51) 3201-1370

O Sistema Unimed-RS foi reconhecido, pela 30ª vez, com o **Troféu Mérito Lojista** - categoria Serviço-assistência médica. A Federação Unimed/RS, representando as Filiadas de todo o Estado, participou da cerimônia de entrega, realizada na noite de 7 de dezembro, no Centro de Eventos Plaza São Rafael, em Porto Alegre. O Mérito Lojista é uma iniciativa da Federação das Câmaras de Dirigentes Lojistas do Rio Grande do Sul (FCDL-RS) que reconhece empresas e personalidades que se destacaram na relação com o varejo, destacou, em 2017, 27 instituições.

Pela 24ª vez, a Unimed está entre as invictas do **Top of Mind** na categoria Plano de Saúde. Na pesquisa promovida pela revista Amanhã, a cooperativa atingiu a marca de 55,6% de lembrança entre os entrevistados, ficando bem à frente do segundo colocado, o Sistema Único de Saúde (SUS), com 11,4%. O Top of Mind - As Marcas do Rio Grande, iniciativa pioneira no Brasil, e realizada há 27 anos pelo Grupo Amanhã. A cerimônia de premiação ocorreu na Sogipa, em Porto Alegre, na noite de 22 de junho.

Em solenidade realizada dia 7 de março, no Centro de Eventos do Hotel Plaza São Rafael, em Porto Alegre, A Federação Unimed/RS recebeu o certificado de reconhecimento "**Marcas de Quem Decide**", mantendo a liderança absoluta no segmento de Planos de Saúde pelo 19º ano consecutivo, ou seja, desde que a pesquisa foi lançada pelo Jornal do Comércio em parceria com a Qualidata. O estudo deste ano aponta novo crescimento da Unimed no Estado, tanto na Lembrança (66,8%) quando no quesito de Preferência com 61,3%, recebendo por isso o conceito de "marca dominante" - quando o nome de um produto ou serviço alcança índices iguais ou maiores que a soma de todos os demais citados em seu setor.

O Sistema Unimed-RS foi reconhecido, pela 30ª vez, com o **Troféu Mérito Lojista** - categoria Serviço-assistência médica. A Federação Unimed/RS, representando as Filiadas de todo o Estado, participou da cerimônia de entrega, realizada na noite de 7 de dezembro, no Centro de Eventos Plaza São Rafael, em Porto Alegre. O Mérito Lojista é uma iniciativa da Federação das Câmaras de Dirigentes Lojistas do Rio Grande do Sul (FCDL-RS) que reconhece empresas e personalidades que se destacaram na relação com o varejo, destacou, em 2017, 27 instituições.

Em cerimônia realizada no dia 30 de novembro, no Teatro Dante Barone da Assembléia Legislativa do RS, em Porto Alegre, foi entregue o **Prêmio Responsabilidade Social 2017**, que reconhece organizações que investem na cultura da responsabilidade social no RS. O tema norteador da edição foi a

“Equidade de gênero”, no sentido de estimular ações e projetos para enfrentar o machismo, a violência de gênero e as desigualdades. A Federação Unimed/RS foi reconhecida pela 17ª vez.

Pelo terceiro ano consecutivo, a Federação Unimed/RS conquistou o 1º lugar da sua categoria – Prestadoras de Serviço – no **Prêmio Nacional Unimed de Relacionamento com o Cliente**.

Uma realização da Central Nacional Unimed, a iniciativa reconhece as Unimeds que melhor atendem seus beneficiários. Quesitos como atendimento presencial, cordialidade e tecnologia foram analisados pela consultoria GFK. A cerimônia de premiação foi realizada no dia 21 de setembro, em São Paulo, durante o Encontro Nacional Unimed de Relacionamento com o Cliente.

Ao longo do ano, o trabalho foi fortemente direcionado para a manutenção do equilíbrio econômico e financeiro, e na busca de novos negócios, bem como na manutenção dos clientes existentes. O Núcleo de Negócios Corporativos da instituição atuou com sucesso na busca de novos clientes, gerando um faturamento de R\$ 208.549.807,92, o que representou um crescimento de 14,77% nas Contraprestações Líquidas, em relação ao faturamento do exercício de 2016.

Também na busca do aprimoramento dos processos, foi aplicada pesquisa de satisfação de contratantes e pesquisa de satisfação de beneficiários, utilizando os requisitos da Acreditação (Resolução Normativa nº 277/2011 da ANS).

- **Reorganizações societárias e/ou alterações de controle direto ou indireto.**

No decorrer deste exercício não houve alterações neste aspecto, sendo mantida a mesma situação.

- **Perspectivas e planos da administração para o(s) exercício(s) seguintes.**

Realizada em 2017 a revisão do Planejamento Estratégico (2018-2020), com a definição dos objetivos estratégicos para 2018 a 2020. São eles: Manter o equilíbrio econômico-financeiro, garantindo a sustentabilidade do negócio; Aumentar o resultado líquido; Otimizar receitas, despesas operacionais e custos assistenciais; Disponibilizar serviços e orientações que atendam às expectativas das Filiadas; Encantar o cliente, agregando valor aos serviços prestados; Desenvolver produtos e serviços inovadores; Fortalecer alianças político-

institucionais em prol da Filiadas; Otimizar processos e aprimorar modelos de gestão com foco na inovação para o fortalecimento do Sistema Unimed; Aperfeiçoar a gestão das pessoas; Promover a cultura da sustentabilidade e da inovação; Desenvolver ações para adequar as estruturas operacionais; e Intensificar o conhecimento e a aplicação dos princípios cooperativistas. Todos esses objetivos possuem metas para serem seguidas a curto, médio e longo prazo.

Por entender tratar-se de uma excelente ferramenta de gestão para aprimoramento dos processos e controles internos, em 2013 iniciou-se a implementação da RN 277 – Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde, com o objetivo de certificar a qualidade assistencial da operadora, de acordo com avaliação feita por entidades de acreditação homologadas pela ANS. Em dezembro de 2017 atingiu este objetivo, tendo a seguinte conclusão da equipe avaliadora da empresa A4Quality Serviços: “A liderança da operadora demonstrou grande comprometimento com o seu sistema de gestão e envolvimento no Programa de Acreditação, assim como todas as equipes. Como pontos fortes, destacamos os processos de Mediação e Dimensionamento da Rede e o Sistema de Gestão da Qualidade. Considerando que a avaliação foi realizada na íntegra, em todos os 147 itens da RN 277 da ANS, em todos os processos e planos oferecidos pela operadora a todos os seus beneficiários, e ainda considerando a pontuação total (92,90) que essa alcançou, não obtendo pontuação menor de 70 para nenhuma dimensão, a equipe avaliadora concluiu que a operadora está apta a ser acreditada no Nível I, segundo o Programa de Acreditação de OPS estabelecido pela RN 277 da ANS.”

- **Descrição dos principais investimentos realizados, objetivo, montantes e origem dos recursos alocados, inclusive aqueles voltados aos programas de promoção e prevenção à saúde.**

Objetivando a orientação e estímulo no desenvolvimento de Projetos de Promoção e Prevenção à Saúde, investiu-se R\$ 185.496,01 exclusivamente no programa de Gerenciamento de Casos Complexos e Crônicos, estruturado de acordo com a RN 264, conforme o Formulário de cadastramento de informações nº 11501, aprovado em 20/06/2014 pela DIPRO. Investiu-se em pessoal especializado, bem como se manteve o investimento no software de gerenciamento em Medicina Preventiva, que além de suprirem as necessidades da Operadora estão ajudando as Unimed do RS nos seus projetos próprios. Neste programa foram abordados 1.792 beneficiários. Atualmente estão ativos 42 beneficiários em visita domiciliar e 208 beneficiários em telemonitoramento. Desenvolvidas ações junto às empresas

contratantes sobre saúde da mulher, cuidados com a saúde no inverno, qualidade de vida, cuidados e prevenção da pressão arterial e diabete, alimentação saudável, ação de saúde com verificação de TA, importância da atividade física, dentre outros. Realizadas também as campanhas Outubro Rosa e Novembro Azul. No total foram 12 eventos realizados, atingindo 900 pessoas.

Com um investimento de R\$ 790.774,41, manteve-se a estrutura funcional da área de Desenvolvimento Humano, bem como o custeio dos eventos desenvolvidos em benefício das cooperativas Filiadas. No exercício de 2017 ocorreram 45 eventos de aprendizado, os quais tiveram 1.955 participantes.

No trabalho com foco no desenvolvimento da gestão das Filiadas, a Unimed/RS coordena 16 Comitês Estaduais de Gestão, os quais têm como objetivo o desenvolvimento e aperfeiçoamento da força de trabalho nas mais diferentes áreas (Atenção Integral à Saúde, Pessoas, Qualidade, Operações, Organizacional, Controladoria e Finanças, Contábil, Tecnologia da Informação, Atendimento - GPA, Rede de Prestadores, Marketing e negócios corporativos, Sustentabilidade, Riscos do Negócio, Saúde Ocupacional, Urgência e Emergência). Em 2017, foram investidos R\$ 253.425,00 no desenvolvimento destes trabalhos.

- **Resumo dos acordos de acionistas.**

A Cooperativa segue seu Estatuto Social e a Lei das Cooperativas (Lei 5764-71).

- **Declaração sobre a capacidade financeira e a intenção de manter, até o vencimento, os títulos e valores mobiliários classificados na categoria mantidos até o vencimento.**

A Cooperativa Unimed/RS – Federação das Cooperativas Médicas do Rio Grande do Sul Ltda. declara que tem capacidade e intenção de manter os títulos e valores mobiliários, suficientes para manter suas obrigações. Dispõe dos valores aplicados nos fundos dedicados ao setor de saúde suplementar.

- **Emissão de Debêntures.**

Não aplicável às Cooperativas Operadoras de Planos de Saúde.

- Investimentos da companhia em sociedades coligadas e controladas (mencionar as modificações ocorridas durante o exercício).**

Sociedade Controlada com Equivalência Patrimonial	Capital em 31.12.16	Equivalência Patrimonial	Capital em 31.12.17
Uniair Adm Partic Serv Médicos Urgência	R\$ 9.586.921,86	R\$ (2.581.105,35)	R\$ 7.005.816,51
Sociedades Coligadas	Capital em 31.12.16	Sobras Capitalizadas/Ajustes	Capital em 31.12.17
Unimed Mercosul	R\$ 878.051,19	R\$ 12.638,56	R\$ 890.689,75
Unimed Central de Serviços Auxiliares	R\$ 2.687.680,04	R\$ 0,00	R\$ 2.687.680,04

Porto Alegre, 22 de fevereiro de 2018.


 Dr. Nilson Luiz May
 Presidente