

## **UNIMED OPERADORA/RS – COOPERATIVA CENTRAL UNIMED DE COOPERATIVAS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DO RIO GRANDE DO SUL LTDA.**

### **Relatório da Administração – Exercício de 2022**

A Cooperativa Central Unimed de Cooperativas de Assistência à Saúde do Rio Grande do Sul Ltda. é uma cooperativa de segundo grau que reúne 30 cooperativas médicas, dentre as quais 21 são operadoras de planos de saúde.

Sua visão é: “ser modelo e suporte em gestão operacional para o desenvolvimento das Filiadas, buscando a sustentabilidade do negócio e a satisfação dos clientes”. Sua missão é: “promover a integração do Sistema Unimed-RS, aperfeiçoar a gestão e fomentar negócios competitivos com representatividade político-institucional”. Seus valores e princípios são: o cuidado, a ética, o cooperativismo, o comprometimento e a sustentabilidade. Sua política de sustentabilidade é: comprometimento com a interdependência das dimensões econômica, social e ambiental e seus resultados sistêmicos, alcançados por meio da interação entre a cooperativa e suas partes interessadas.

No decorrer do exercício social de 2022, a Unimed Operadora/RS buscou alternativas para manter o equilíbrio econômico e o atendimento de seus beneficiários, mantendo investimentos na infraestrutura, ampliando o plantão de telemedicina, reforço de leitos na rede hospitalar, compra de testes e insumos para a rede própria do Sistema Unimed-RS, entre outras medidas. Em cumprimento à RN 528, de 29 de abril de 2022, 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 Operadora/RS, consolidada nos últimos anos com o pleno aval de suas sócias, é a destinação dos resultados para reservas. As sócias decidiram, por unanimidade, destinar o resultado deste exercício à criação de fundo específico para contingência assistencial, no montante R\$ 7.898.403,48.

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

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

A Operadora mantém um criterioso processo de Regulação Médica Assistencial, que é realizado por equipe operacional em conjunto com a equipe médica de auditoria, assessorada por médicos especialistas, tudo com apoio jurídico especializado. Sempre que identificadas divergências técnicas entre as indicações terapêuticas do médico assistente e a análise técnica da auditoria médica assessorada por especialista, o caso é encaminhado para a mediação, etapa do processo regulatório que visa dirimir as divergências e, por fim, garantir que o melhor tratamento médico, com base na boa prática médica cientificamente aceita, seja disponibilizado ao beneficiário. Não sendo resolvida a questão, o caso é encaminhado para a junta médica, com o objetivo de dirimir a divergência, conforme preconiza a RN 424 da ANS.

Na continuidade do combate à pandemia do Coronavírus e no recrudescimento dos atendimentos prestados, a Operadora manteve seu Plantão de Telemedicina, passando a oferecer consultas para qualquer condição de saúde, não apenas para sintomas respiratórios, expandindo os horários e escalas. Este serviço passou a ser oferecido 24h por dia, todos os dias da semana. Durante o ano de 2022, foram mais de 7 mil atendimentos, com resolutividade de 94,54%. Este serviço é operacionalizado por várias áreas na Operadora, em um esforço conjunto de pioneirismo e inovação. Atualmente, mais de 50 pessoas estão envolvidas, sendo 2 coordenadores médicos, 30 médicos plantonistas, profissionais administrativos e moderadores.

No aspecto econômico e financeiro, a Operadora teve um impacto significativo no aumento do custo assistencial, tanto pela retomada de procedimentos eletivos quanto pelo aumento de casos complexos de covid-19. O Fundo Covid, que em 2022 tinha à disposição o montante de R\$ 1.526.393,42, foi todo revertido, dentro da sua destinação, e extinto.

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

No decorrer deste exercício, não houve alterações nesse aspecto, sendo mantida a mesma situação do exercício anterior.

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

Em 2022, foi realizada a revisão do planejamento estratégico, com a definição dos seguintes objetivos estratégicos para 2023: manter o equilíbrio econômico-financeiro, garantindo a sustentabilidade do negócio; aumentar o resultado operacional e o resultado líquido; otimizar receitas e custos assistenciais; fortalecer alianças político-institucionais em prol das Filiadas; desenvolver e fomentar produtos e serviços competitivos; proporcionar experiências positivas em relação às necessidades dos clientes; desenvolver e fomentar estruturas integradas com as Filiadas; aprimorar processos e modelos de gestão com foco na inovação e governança; intensificar o

conhecimento e a aplicação dos princípios cooperativistas; aprimorar informar estratégias para a sustentabilidade; e desenvolver e fomentar a gestão por competências. Todos esses objetivos possuem metas e são desdobrados em iniciativas estratégicas, projetos e planos de ação.

• **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 o estímulo no desenvolvimento de Projetos de Promoção e Prevenção à Saúde, investiu-se R\$ 318.058,88 no programa de Gerenciamento de Casos Complexos e de Casos Crônicos, estruturado de acordo com a RN 498, conforme o Formulário de Cadastramento de Informações nº 11.501, aprovado em 20/06/2014 pela DIPRO. Também houve investimento em pessoal especializado e no software de gerenciamento em medicina preventiva, que, além de suprirem as necessidades da Operadora, estão ajudando as Unimedrs do Rio Grande do Sul nos seus projetos próprios. Encerramos o ano de 2022 com 37 beneficiários ativos em visita domiciliar e 156 beneficiários em telemonitoramento.

Em 2022, ocorreu a consolidação do Programa Atenção Integral à Saúde (AIS), caracterizado pela oferta de assistência à saúde aos colaboradores e familiares do Sistema Cooperativo Empresarial Unimed-RS, tendo como estratégia a atenção primária. Em 1 ano e 6 meses de funcionamento, foram realizados mais de 4.158 atendimentos pela equipe multiprofissional, composta por médico de família, enfermeiras, psicólogas, nutricionista, técnico de enfermagem e coordenadora administrativa. Este serviço está sendo estratégico inclusive no manejo de síndrome gripal, oferecendo segurança e conveniência aos colaboradores e seus dependentes. Desta forma, contribui com o Comitê de Contingência Interno para o manejo da covid-19. Entre os meses de abril e maio, realizou-se o ato vacinal contra o vírus Influenza, que contemplou aproximadamente 640 pessoas.

#### **Programa Acolher:**

Em 2021, iniciamos o Programa Acolher. Em 2022, o Programa se estabeleceu e representou um grande avanço no acolhimento e engajamento das famílias de beneficiários diagnosticados com Transtorno do Espectro Autista (TEA), por meio de orientação especializada e personalizada, em prol do desenvolvimento bem-sucedido. O Programa tornou-se referência de cuidado para 240 famílias. Hoje, além do apoio operacional prestado pela Central de Relacionamento, atuam no Programa 3 psicólogas e 2 médicos, na avaliação, coordenação, acompanhamento e orientação das famílias.

#### **Telepsicologia:**

A partir de novembro de 2022, está disponível o serviço de Telepsicologia,

operacionalizado através do Núcleo de Atenção Integral à Saúde (NAIS), composto por 3 psicólogos, assistente administrativa e coordenação. Este possui o objetivo de oferecer atendimento em psicoterapia breve para beneficiários da Unimed Operadora/RS e singulares aderentes ao projeto Telepsicologia, com idade igual ou superior a 12 anos. Todos os atendimentos ocorrem de forma online e a principal motivação é facilitar o acesso à psicoterapia, além de garantir um atendimento qualificado. Projeta-se a expansão deste serviço para todas as singulares que apresentam dificuldade na rede credenciada.

- **Resumo dos acordos de acionistas.**

A Cooperativa segue seu Estatuto Social.

- **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 Central Unimed de Cooperativas de Assistência à Saúde do Rio Grande do Sul Ltda., declara que tem a capacidade financeira e a intenção de manter os títulos e valores mobiliários suficientes para fazer frentes às 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.**

Não possui participação em sociedades controladas e não aplicável as sociedades cooperativas coligadas.

Porto Alegre, 31 de março de 2023.

**Dr. Nilson Luiz May**  
Presidente